

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



TESIS DOCTORAL

**LA JUSTICIA ORGANIZACIONAL, EL ESTRÉS DE ROL Y LA AGRESIÓN
LABORAL: EL PAPEL PROTECTOR DE LA IDEOLOGÍA DE ROL DE GÉNERO, LA
COMPETENCIA EMOCIONAL Y LAS EXPERIENCIAS DE RECUPERACIÓN**

Estudio en una muestra del sector servicios

Autora: Liliana Díaz Gracia

Directores: Eva Garrosa Hernández y Bernardo Moreno Jiménez

Madrid, febrero de 2011

Esta tesis es una ampliación del proyecto I+D+i 14/2007 financiado por el
Instituto de la Mujer - Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad

A los ángeles que la vida me ha dado:

Mis padres, mi hermano y mi pareja

Después de este largo camino recorrido, me detengo a mirar hacia atrás y a repasar las circunstancias y especialmente a las personas que han contribuido de manera directa o indirecta en la culminación de un sueño.

Sueño que empecé a concebir desde Colombia, mi tierra natal, producto de una necesidad permanente de aprender cosas nuevas y de un interés por enriquecerme personal y profesionalmente. No fue fácil tomar la decisión de dejar la forma de vida que tenía en ese momento, mis seres queridos, el trabajo, las perspectivas laborales, etc., y apostar todo por la realización del doctorado; hoy que por fin he alcanzado la meta y sintiéndome satisfecha de mi decisión, quiero mencionar a quienes han estado apoyándome.

Papá y mamá, siempre habéis creído en mí y me habéis dado la libertad para volar; sin estos elementos no hubiese avanzado hasta donde hoy me encuentro. Muchas gracias por vuestro amor, comprensión, ejemplo de lucha y paciencia; aunque actualmente no compartimos el mismo espacio físico, cada día me enseñáis que el afecto supera a la distancia.

Abuela Carmen, aunque ya no nos acompañas, sé que estarías muy orgullosa en estos momentos, tu esencia me la transmitiste y este logro es nuestro.

Oscar, Bibiana y Manuela, gracias por escucharme, por la fuerza, el optimismo y el afecto que me brindáis sin importar el lugar donde nos encontremos.

Laura, gracias por tu energía desbordante, tu cariño y tus palabras de alegría. Personas tan positivas como tú necesita el mundo.

Angie, me has enseñado el verdadero significado de la amistad, gracias por hacer parte de mi vida.

Elvirita, siempre has estado al tanto de mis pasos, gracias por cuidar de mí y de los míos.

Al resto de mi familia y amigos de Colombia, sería muy larga la lista y no quisiera dejar a ninguno sin mencionar; a todos muchas gracias por estar pendientes de mí, por apoyarme a la distancia en todos mis proyectos y por acogermme tan calurosamente cada vez que nos reencontramos.

Ahora me sitúo en tierras españolas, lugar donde sin duda me he sentido como en casa, debido a la acogida que desde el primer momento me han dado diferentes personas, con las que he compartido y que han hecho más fácil este camino.

Alberto, mi pareja y compañero incondicional, gracias por tu tiempo, comprensión y colaboración en la realización de esta tesis, por tu paciencia y por la energía que me transmites cuando siento desfallecer, por acompañarme en este recorrido por la vida y por ayudarme cada día a ser mejor persona.

Tere, Carlos, Chemo, José y Marisa, gracias por hacerme sentir parte de vuestra familia, sin vosotros sería más difícil estar lejos de la mía.

A mis amigas del Colegio Mayor; a Natalia y su familia; a Silvana, Manolo y Nico, gracias por vuestra amistad y por compartir mis alegrías.

En la Universidad Autónoma, también he tenido la suerte de encontrar personas muy valiosas.

A mis directores de tesis Bernardo y Eva, gracias por vuestro tiempo, disposición, experiencia y conocimientos; por haberme acogido en el equipo de investigación y por la oportunidad de aprender junto a vosotros.

Bernardo, mi gran maestro, tu capacidad para hacerme reflexionar, tu sabiduría y bondad, así como tu apoyo en lo académico y en lo personal, han sido de gran ayuda en este proceso. Mi agradecimiento más profundo.

Eva, contigo he aprendido a disfrutar investigando, tu ecuanimidad, positivismo y claridad mental, me han inspirado y acompañado en el desarrollo y culminación de esta tesis. Gracias por creer en mí y por tus palabras de ánimo cuando más las he necesitado. Aunque hoy finalicemos una relación académica, espero que continuemos fortaleciendo una amistad.

José Antonio, nunca olvidaré tu apoyo durante la etapa inicial del doctorado, contigo hice mi primera investigación en España a través de una oportunidad que me diste, siendo

prácticamente una desconocida; gracias por tu voto de confianza y por estar pendiente de mis avances profesionales y personales.

Julia, el haber compartido contigo aquel congreso de Benidorm, me permitió descubrir además de una gran profesional a una gran persona, aún recuerdo tus sabios consejos y perspectivas sobre la vida, la familia y la pareja.

A todos los miembros del equipo de investigación (Macarena, Raquel, Maru, Ynomig, Alfredo, Ana, Itzel, Isabel, Sara, Luisma, Mar...) muchas gracias a todos por vuestra ayuda, por mostrarme a través de vuestro ejemplo los diversos caminos y posibilidades que tiene el mundo de la investigación y por los valiosos momentos vividos dentro y fuera del Laboratorio 5.

A los profesores de la Facultad de Psicología con los que he tenido la oportunidad de intercambiar opiniones, ideas y proyectos durante estos últimos años, gracias por ayudarme a disfrutar del conocimiento.

A todas las personas que muy amablemente participaron y colaboraron en la realización de esta tesis doctoral, mis más sinceros agradecimientos.

Madrid, 8 de febrero de 2011

I. ÍNDICES

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN TEÓRICA.....	13
 LA AGRESIÓN LABORAL.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	15
2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA AGRESIÓN LABORAL.....	17
3. DEFINICIONES DE AGRESIÓN LABORAL.....	18
4. MODELOS Y TEORÍAS EXPLICATIVAS DE LA AGRESIÓN LABORAL.....	21
4.1. Modelo de Folger y Skarlicki.....	22
4.2. Modelo de Neuman y Baron.....	23
4.3. Modelo de Tobin.....	25
4.4. Modelo de O’Leary-Kelly, Griffin y Glew.....	27
4.5. El modelo de estrés como proceso.....	28
4.6. Modelo del ISR (Institute for Social Research).....	30
4.7. Modelo de Beehr y Newman.....	31
4.8. Modelos de Barling.....	32
4.9. Modelo Rogers y Kelloway.....	35
4.10. Modelo de estrés laboral de Schat y Kelloway.....	36
4.11. Modelo frustración-agresión de Spector.....	38
4.12. Modelo de Bowling y Beehr.....	39
4.13. Modelo de Hershcovis.....	41
4.14. Teorías relacionadas con el poder.....	43
5. FORMAS DE AGRESIÓN LABORAL.....	45
5.1. Incivismo.....	45
5.2. Acoso sexual.....	48
5.3. Abuso verbal.....	53
5.4. Acoso psicológico.....	55
 VARIABLES ORGANIZACIONALES Y AGRESIÓN LABORAL.....	58
1. JUSTICIA ORGANIZACIONAL.....	60
2. ESTRÉS DE ROL.....	62
3. CARACTERÍSTICAS LABORALES.....	64

VARIABLES INDIVIDUALES Y AGRESIÓN LABORAL	67
1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS	67
2. VARIABLES PERSONALES	69
2.1. Afecto negativo	69
2.2. Competencia emocional	71
2.3. Experiencias de recuperación	73
2.4. Ideología de rol de género	76
CONSECUENCIAS DE LA AGRESIÓN LABORAL	78
1. CONSECUENCIAS INDIVIDUALES	78
1.1. Alteraciones en la salud	78
1.2. Agotamiento emocional	80
2. CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES	81
2.1. Satisfacción laboral	82
2.2. Intención de abandono	85
2.3. Conductas contraproducentes	87
II. MÉTODO	91
OBJETIVOS	93
1. OBJETIVO GENERAL	93
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	93
HIPÓTESIS	94
MUESTRA	96
INSTRUMENTOS	106
PROCEDIMIENTO	110
III. RESULTADOS	113
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	115
1. ESCALA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL	116
1.1. Análisis factorial exploratorio	116
1.2. Análisis factorial confirmatorio	117
1.3. Análisis de fiabilidad	120
1.4. Validez de constructo	120
2. ESCALA DE INCIVISMO LABORAL	121

2.1. Análisis factorial exploratorio.....	121
2.2. Análisis factorial confirmatorio.....	122
2.3. Análisis de fiabilidad.....	124
2.4. Validez de constructo.....	124
3. ESCALA DE ABUSO VERBAL.....	125
3.1. Análisis factorial exploratorio.....	125
3.2. Análisis factorial confirmatorio.....	126
3.3. Análisis de fiabilidad.....	127
3.4. Validez de constructo.....	128
ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES ESTUDIADAS SEGÚN EL GÉNERO.....	129
1. ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN LABORAL.....	130
2. FORMAS DE AGRESIÓN LABORAL.....	132
3. CONSECUENTES DE LA AGRESIÓN LABORAL.....	133
3.1. Consecuentes individuales.....	133
3.2. Consecuentes organizacionales.....	134
4. VARIABLES PERSONALES.....	135
ANÁLISIS CORRELACIONAL.....	139
ANÁLISIS MULTIVARIADO DE VARIANZA.....	145
1. Análisis de las variables antecedentes en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales.....	146
2. Análisis de las variables de agresión laboral en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales.....	152
3. Análisis de los consecuentes individuales de la agresión laboral en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales.....	154
4. Análisis de las variables personales positivas en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales.....	155
5. Análisis de las variables personales positivas en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales.....	157
ANÁLISIS DE REGRESIÓN JERÁRQUICA Y DE MODERACIÓN.....	159
1. Análisis de regresión jerárquica y de moderación de las formas de agresión laboral.....	160
1.1. Análisis de regresión y moderación: incivismo.....	161

1.2. Análisis de regresión y moderación: acoso sexual.....	165
1.3. Análisis de regresión y moderación: abuso verbal.....	171
1.4. Análisis de regresión y moderación: acoso psicológico.....	174
2. Análisis de regresión jerárquica y de moderación de los consecuentes de la agresión laboral.....	179
2.1. Análisis de regresión y moderación: alteraciones en la salud.....	180
2.2. Análisis de regresión y moderación: agotamiento emocional.....	184
2.3. Análisis de regresión y moderación: satisfacción laboral.....	188
2.4. Análisis de regresión y moderación: conductas contraproducentes.....	194
2.5. Análisis de regresión y moderación: intención de abandono.....	197
ANÁLISIS DE MEDIACIÓN.....	200
1. Papel mediador de la satisfacción laboral.....	201
2. Papel mediador de la intención de abandono.....	204
3. Papel mediador del agotamiento emocional.....	206
ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES.....	208
IV. DISCUSIÓN.....	211
V. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO.....	239
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	253
ANEXO: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	299

ÍNDICE DE TABLAS

I. INTRODUCCIÓN TEÓRICA

Tabla 1.1	Acoso sexual en países europeos según el género.....	52
-----------	--	----

II. MÉTODO

Tabla 2.1	Distribución de la muestra en función de las variables sociodemográficas.....	97
Tabla 2.2	Distribución de la muestra en función de las características laborales.....	100

III. RESULTADOS

Tabla 3.1	Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los factores de la Escala de Justicia Organizacional.....	117
Tabla 3.2	Índices de bondad de ajuste al modelo de la Escala de Justicia Organizacional.....	118
Tabla 3.3	Descriptivos, fiabilidad y correlaciones entre las dimensiones de justicia organizacional.....	120
Tabla 3.4	Correlaciones de Pearson entre las dimensiones de justicia organizacional y otros constructos.	121
Tabla 3.5	Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los ítems de la Escala de Incivismo Laboral.....	122
Tabla 3.6	Índices de bondad de ajuste al modelo de la Escala de Incivismo Laboral.....	123
Tabla 3.7	Descriptivos, fiabilidad y correlaciones de incivismo, abuso verbal y otros constructos.	124
Tabla 3.8	Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los ítems de la Escala de Abuso Verbal.....	125
Tabla 3.9	Índices de bondad de ajuste al modelo de la Escala de Abuso Verbal.....	126
Tabla 3.10	Análisis descriptivo de la justicia (antecedente) según el género.....	130
Tabla 3.11	Análisis descriptivo de estrés de rol (antecedente) según el género.....	131
Tabla 3.12	Análisis descriptivo de las formas de agresión laboral según el género.....	132
Tabla 3.13	Análisis descriptivo de los consecuentes individuales de la agresión laboral según el género.....	133
Tabla 3.14	Análisis descriptivo de los consecuentes de la agresión laboral según el género.....	134
Tabla 3.15	Análisis descriptivo de afecto negativo según el género.....	135
Tabla 3.16	Análisis descriptivo de competencia emocional según el género.....	136
Tabla 3.17	Análisis descriptivo de experiencias de recuperación según el género.....	138
Tabla 3.18	Análisis descriptivo de ideología de rol según el género.....	138
Tabla 3.19	Fiabilidad y Correlaciones de Pearson entre las variables antecedentes, los tipos de agresión, los consecuentes y las variables personales incluidas en el estudio.....	140
Tabla 3.20	Resultados del contraste de significación multivariada sobre los antecedentes de la agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales.....	146
Tabla 3.21	Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia procedimental, interpersonal e informativa en función de la edad.....	147
Tabla 3.22	Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia interpersonal en función de los estudios.....	148
Tabla 3.23	Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia procedimental, interpersonal e informativa en función del tiempo en el puesto actual.....	149
Tabla 3.24	Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia procedimental, interpersonal e informativa en función del tamaño de la empresa.....	150
Tabla 3.25	Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia interpersonal e informativa en función de la actividad que realizan los trabajadores dentro del sector servicios.....	151

Tabla 3.26	Resultados del contraste de significación multivariada sobre los tipos de agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales.....	152
Tabla 3.27	Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para incivismo, acoso sexual y acoso psicológico en función de la edad.....	153
Tabla 3.28	Resultados del contraste de significación multivariada sobre los consecuentes individuales de la agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales.....	154
Tabla 3.29	Resultados del contraste de significación multivariada sobre los consecuentes organizacionales de la agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales.....	155
Tabla 3.30	Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para intención de abandono en función del tipo de contrato.....	156
Tabla 3.31	Resultados del contraste de significación multivariada sobre las variables personales positivas tomando como variables independientes las sociodemográficas y las características laborales.....	157
Tabla 3.32	Resultados del contraste para muestras independientes entre las medias para discriminación emocional, relajación e ideología de rol de género en función de la variable género.....	158
Tabla 3.33	Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio incivismo.....	161
Tabla 3.34	Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio acoso sexual....	166
Tabla 3.35	Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio abuso verbal...	171
Tabla 3.36	Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio acoso psicológico.....	175
Tabla 3.37	Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio alteraciones en la salud.....	180
Tabla 3.38	Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio agotamiento emocional.....	184
Tabla 3.39	Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio satisfacción laboral.....	188
Tabla 3.40	Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio conductas contraproducentes.....	194
Tabla 3.41	Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio intención de abandono.....	197
Tabla 3.42	Análisis del papel mediador de la satisfacción laboral entre las formas de agresión laboral y la intención de abandono.....	201
Tabla 3.43	Análisis del papel mediador de la intención de abandono entre las formas de agresión laboral y las conductas contraproducentes.....	204
Tabla 3.44	Análisis del papel mediador de agotamiento emocional acoso psicológico y las conductas contraproducentes.....	206
Tabla 3.45	Índices de ajuste del modelo de Agresión Laboral.....	209

ÍNDICE DE FIGURAS

I. INTRODUCCIÓN TEÓRICA

Figura 1.1	Modelo de Neuman y Baron.....	23
Figura 1.2	Modelo propuesto por Tobin.....	26
Figura 1.3	Modelo propuesto por O’Leary-Kelly, Griffin y Glew (1996).....	28
Figura 1.4	Modelo del ISR.....	31
Figura 1.5	Modelo propuesto por Beehr y Newman.....	32
Figura 1.6	Modelo de Barling. Antecedentes de la violencia laboral.....	33
Figura 1.7	Modelo de Barling. Consecuentes de la violencia laboral.....	34
Figura 1.8	Modelo de Rogers y Kelloway.....	35
Figura 1.9	Ampliación del modelo de Rogers y Kelloway propuesto por LeBlanc y Kelloway.....	36
Figura 1.10	Modelo de Schat y Kelloway.....	37
Figura 1.11	Modelo propuesto por Spector.....	38
Figura 1.12	Modelo de procesos de reciprocidad y atribución en el acoso laboral de Bowling y Beehr.....	40
Figura 1.13	Modelo de Hershcovis.....	42
Figura 1.14	Modelo de la espiral de incivismo.....	47
Figura 1.15	Relación entre las categorías conductuales del acoso sexual y los conceptos legales paralelos.....	51

II. MÉTODO

Figura 2.1	Distribución de la muestra según edad.....	97
Figura 2.2	Distribución de la muestra según nacionalidad.....	98
Figura 2.3	Distribución de la muestra según estado civil.....	98
Figura 2.4	Distribución de la muestra según el número de hijos.....	99
Figura 2.5	Distribución de la muestra según el nivel de estudios.....	99
Figura 2.6	Distribución de la muestra según el tiempo en el puesto de trabajo.....	101
Figura 2.7	Distribución de la muestra según el cargo.....	102
Figura 2.8	Distribución de la muestra según el tipo de contrato.....	102
Figura 2.9	Distribución de la muestra según el horario de trabajo.....	103
Figura 2.10	Distribución de la muestra según el turno de trabajo.....	103
Figura 2.11	Distribución de la muestra según las horas de trabajo a la semana.....	104
Figura 2.12	Distribución de la muestra según el tamaño de la empresa.....	104
Figura 2.13	Distribución de la muestra según la actividad realizada dentro del sector servicios.....	105

III. RESULTADOS

Figura 3.1	Path diagram con pesos estandarizados y errores de medición de cada uno de los ítems.....	119
Figura 3.2	Path diagram con pesos estandarizados y errores de medición de cada uno de los ítems.....	123
Figura 3.3	Path diagram con pesos estandarizados y errores de medición de cada uno de los ítems.....	127
Figura 3.4	Modelo para el estudio del proceso de agresión laboral.....	129
Figura 3.5	Comparación de justicia organizacional entre hombres y mujeres.....	130
Figura 3.6	Comparación del estrés de rol entre hombres y mujeres.....	131
Figura 3.7	Comparación de las formas de agresión laboral entre hombres y mujeres.....	132
Figura 3.8	Comparación de los consecuentes individuales de la agresión laboral entre hombres y mujeres.....	134
Figura 3.9	Comparación de los consecuentes organizacionales de la agresión laboral entre hombres y mujeres.....	135
Figura 3.10	Comparación del afecto negativo entre hombres y mujeres.....	136
Figura 3.11	Comparación de las dimensiones de competencia emocional entre hombres y mujeres.....	137
Figura 3.12	Comparación de las experiencias de recuperación entre hombres y mujeres.....	137
Figura 3.13	Comparación de la ideología de rol de género entre hombres y mujeres.....	139
Figura 3.14	Interacción entre justicia informativa y discriminación emocional en la predicción de incivismo laboral.....	163

Figura 3.15	Interacción entre justicia informativa y distanciamiento psicológico en la predicción de incivismo laboral.....	163
Figura 3.16	Interacción entre justicia informativa y control del tiempo en la predicción de incivismo laboral.....	164
Figura 3.17	Interacción entre estrés de rol y control del tiempo en la predicción de incivismo laboral.....	165
Figura 3.18	Interacción entre justicia distributiva y relajación en la predicción de acoso sexual.....	167
Figura 3.19	Interacción entre justicia procedimental y relajación en la predicción de acoso sexual...	168
Figura 3.20	Interacción entre justicia interpersonal y relajación en la predicción de acoso sexual....	168
Figura 3.21	Interacción entre estrés de rol y actividades enriquecedoras en la predicción de acoso sexual.....	169
Figura 3.22	Interacción entre estrés de rol e ideología de rol de género tradicional en la predicción de acoso sexual.....	170
Figura 3.23	Interacción entre justicia interpersonal y discriminación emocional en la predicción de abuso verbal.....	173
Figura 3.24	Interacción entre justicia interpersonal y control del tiempo en la predicción de abuso verbal.....	173
Figura 3.25	Interacción entre estrés de rol y discriminación emocional en la predicción de acoso psicológico.....	176
Figura 3.26	Interacción entre justicia informativa y distanciamiento psicológico en la predicción de acoso psicológico.....	176
Figura 3.27	Interacción entre estrés de rol y distanciamiento psicológico en la predicción de acoso psicológico.....	177
Figura 3.28	Interacción entre estrés de rol y actividades enriquecedoras en la predicción de acoso psicológico.....	178
Figura 3.29	Interacción entre estrés de rol e ideología de rol de género tradicional en la predicción de acoso psicológico.....	178
Figura 3.30	Interacción entre acoso psicológico y discriminación emocional en la predicción de alteraciones en la salud.....	182
Figura 3.31	Interacción entre incivismo y relajación en la predicción de alteraciones en la salud.....	182
Figura 3.32	Interacción entre abuso verbal y control del tiempo en la predicción de alteraciones en la salud.....	183
Figura 3.33	Interacción entre incivismo y discriminación emocional en la predicción de agotamiento emocional.....	186
Figura 3.34	Interacción entre acoso psicológico y actividades enriquecedoras en la predicción de agotamiento emocional.....	186
Figura 3.35	Interacción entre abuso verbal y control del tiempo en la predicción de agotamiento emocional.....	187
Figura 3.36	Interacción entre acoso sexual y expresión verbal de las emociones en la predicción de satisfacción laboral.....	190
Figura 3.37	Interacción entre abuso verbal y expresión verbal de las emociones en la predicción de satisfacción laboral.....	190
Figura 3.38	Interacción entre acoso psicológico y expresión verbal de las emociones en la predicción de satisfacción laboral.....	191
Figura 3.39	Interacción entre incivismo y actividades enriquecedoras en la predicción de satisfacción laboral.....	192
Figura 3.40	Interacción entre acoso psicológico y actividades enriquecedoras en la predicción de satisfacción laboral.....	192
Figura 3.41	Interacción entre acoso psicológico e ideología de rol de género tradicional en la predicción de satisfacción laboral.....	193
Figura 3.42	Interacción entre acoso sexual y control del tiempo en la predicción de conductas contraproducentes.....	196
Figura 3.43	Interacción entre abuso verbal e ideología de rol de género tradicional en la predicción de conductas contraproducentes.....	196
Figura 3.44	Interacción entre acoso psicológico y expresión verbal de las emociones en la predicción de intención de abandono.....	199
Figura 3.45	Interacción entre incivismo y distanciamiento psicológico en la predicción de intención de abandono.....	199
Figura 3.46	Representación del efecto mediador de satisfacción laboral entre incivismo e intención de abandono.....	202

Figura 3.47	Representación del efecto mediador de satisfacción laboral entre abuso verbal e intención de abandono.....	203
Figura 3.48	Representación del efecto mediador de satisfacción laboral entre acoso psicológico e intención de abandono.....	204
Figura 3.49	Representación del efecto mediador de intención de abandono entre incivismo y conductas contraproducentes.....	205
Figura 3.50	Representación del efecto mediador de intención de abandono entre acoso psicológico y conductas contraproducentes.....	206
Figura 3.51	Representación del efecto mediador de agotamiento emocional entre acoso psicológico y conductas contraproducentes.....	207
Figura 3.52	Modelo global de ecuaciones estructurales de la Agresión Laboral.....	209

V CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Figura 5.1	Aspectos que se deben contemplar en la prevención de la agresión en las organizaciones.....	249
------------	---	-----

I. INTRODUCCIÓN TEÓRICA

LA AGRESIÓN LABORAL

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años ha habido un incremento en el interés y en las investigaciones en torno al tema de la agresión laboral. Esto se debe posiblemente a que aquellos aspectos relacionados con los riesgos psicosociales en el trabajo se tienen cada vez más en cuenta, por las consecuencias negativas que pueden traer tanto a los empleados como a las organizaciones.

La agresión no es un fenómeno ajeno al contexto laboral. Las primeras aproximaciones teóricas, al igual que los medios de comunicación solían poner un mayor énfasis en la agresividad física al ser una situación más evidente. Sin embargo, a medida que avanza este campo de conocimiento, va quedando claro que este tipo de agresión no es la más común en los lugares de trabajo, y que por el contrario las mayores tasas de prevalencia de agresión laboral se concentran en formas leves o intermedias de agresión (Baron y Neuman, 1996, 1998; Glomb, 2002; Greenberg y Barling, 1999; Neuman y Baron, 1998) conocidas bajo diferentes denominaciones: incivismo laboral (Anderson y Pearson, 1999; Lim y Cortina, 2005), abuso verbal (Grandey, Kern y Frone, 2007), acoso sexual (Fitzgerald, Gelfand y Drasgow, 1995), acoso psicológico (Leymann, 1996), abuso emocional (Keashly, 1998), bullying (Einarsen, 1999), abuso generalizado en el lugar del trabajo (Rospenda, Richman, Wislar, y Flaherty, 2000), etc.

Estas formas de agresión, cuyas manifestaciones y consecuencias por su misma naturaleza no son tan claras como las de la violencia física, se caracterizan por ser fenómenos que se pueden ir acumulando en el tiempo (efecto bola de nieve) generando una espiral creciente de formas de agresión laboral cada vez más intensas y preocupantes. Hasta la fecha, se han estudiado de forma separada, sin conocer su co-ocurrencia, siendo pocos los investigadores que se han preocupado por utilizar una perspectiva integradora y conocer su impacto de una forma amplia (Lim y Cortina, 2005).

La agresión en el trabajo, por sus características puede ser abordada desde la aproximación teórica del estrés laboral, siendo consideradas las situaciones específicas de agresión como estresores, que tienen antecedentes y consecuencias tanto para el trabajador como para la empresa u organización.

Dentro de los antecedentes de la agresión laboral, suelen mencionarse aspectos propios de la organización tales como el clima laboral, la justicia organizacional, la proporción de hombres y mujeres en el lugar del trabajo, entre otros. En cuanto a las consecuencias, se suelen dividir entre aquellas que afectan al trabajador (salud física y psicológica, agotamiento emocional, estrés postraumático, conciliación vida laboral y familiar, etc.) y las que afectan a la organización de forma directa o indirecta (absentismo, bajas laborales, conductas contraproducentes, insatisfacción laboral, intenciones de abandono del trabajo, etc.).

Además de los factores antecedentes y consecuentes de este tipo de estresor laboral, existen variables moderadoras que pueden afectar la forma en que se dan estas relaciones. La literatura menciona entre ellas variables sociodemográficas, de personalidad, estilos de afrontamiento, etc., que pueden actuar como factores de vulnerabilidad (p.e., afecto negativo) o de protección (p.e., experiencias de recuperación) en los trabajadores que se enfrentan a situaciones de agresión en el lugar de trabajo.

Una de las variables en las que se ha puesto especial énfasis y que por tanto se tendrá en cuenta en el presente trabajo es la variable de género. Diversos estudios han encontrado diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a la prevalencia de agresión laboral. Las mujeres tienden a ser el grupo más afectado, posiblemente por la situación de discriminación que aún hoy en día existe hacia ellas, por encontrarse generalmente en desventaja en cuanto al manejo del poder dentro de las organizaciones, por características propias de ciertos puestos de trabajo (ocupados tradicionalmente por hombres) y por la existencia de ciertos ambientes laborales sexistas, entre otros.

Por otra parte, nos aproximaremos al estudio de la agresión laboral específicamente en el sector de los servicios, al ser uno de los sectores con mayor número de trabajadores en España y a la vez uno de los más afectados por este fenómeno, por algunas de sus características propias, como el implicar una interacción social constante y permanente.

Partiendo de los aspectos anteriormente expuestos, el presente trabajo pretende entender el fenómeno de la agresión laboral de una manera integral, abordando distintas formas de agresión con el fin de explorar su co-ocurrencia y posible efecto sumativo, teniendo en cuenta las diferencias de género, así como su manifestación en el sector de los servicios.

2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA AGRESIÓN LABORAL

Durante los últimos años ha habido un incremento en el interés en la *agresión laboral* al ser un serio problema de salud ocupacional. Los medios de comunicación suelen poner un mayor énfasis en las situaciones donde está presente la agresión física; sin embargo, las investigaciones indican que la mayor prevalencia de conductas agresivas se concentra en formas leves o intermedias de agresión más que en agresiones físicas (Baron y Neuman, 1996, 1998; Glomb, 2002; Greenberg y Barling, 1999; Neuman y Baron, 1998).

La agresión es una situación bastante común en el lugar de trabajo. Glomb (2002) encontró en estudios realizados en tres organizaciones que alrededor del 60% al 70% de los empleados han experimentado formas leves de agresión en el trabajo y un 6% han sido agredidos físicamente. En otro estudio, a nivel nacional, llevado a cabo en EE.UU se encontró que el 41% de los trabajadores indicaron haber tenido experiencias de algún tipo de agresión psicológica en el trabajo y un 6% haber tenido experiencias de agresión física (Schat, Frone y Kelloway, 2006). A nivel europeo, los datos de la última Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo EUROFOUND, 2005) indican que alrededor del 5% de los trabajadores declararon haber sido víctimas de violencia, hostigamiento o acoso moral en el puesto de trabajo durante el último año.

En este tema como en otras áreas de investigación, una de las mayores dificultades en su abordaje, es la existencia de diversas definiciones y operacionalizaciones del término *agresión laboral*. En algunos casos se equipara con el de *violencia laboral* y en otros, se ha empleado para referirse al daño psicológico causado hacia un individuo, mientras que el término *violencia* se ha utilizado principalmente para describir casos de agresión física (Baron y Richardson, 1994; Greenberg y Barling, 1999; Schat y Kelloway, 2003). Desde otras aproximaciones, la agresión laboral incluye todos los actos intencionales de hacer daño

a otras personas dentro de una organización, reuniendo tanto componentes físicos como psicológicos (Latham y Perlow, 1996).

3. DEFINICIONES DE AGRESIÓN LABORAL

Hershcovis y Barling (2007) proponen cinco posibles fuentes de las cuales derivan la variedad de definiciones de agresión laboral: 1) los supuestos de los investigadores en cuanto a la agresión laboral, 2) la conceptualización de agresión, 3) la severidad y el objetivo hacia el que se dirige la agresión, 4) perspectiva desde la cual se estudia la agresión (p.e., víctima, agresor) y 5) la intencionalidad.

La primera fuente mencionada, los supuestos o perspectivas ideológicas en las que se basan los investigadores para estudiar los actos de agresión laboral han llevado a diferentes conceptualizaciones. Por ejemplo, Bies y Tripp (2005) parten de una aproximación centrada en el empleado, considerando que la agresión laboral no implica en todos los casos ir en contra de la norma; sugieren que la agresión es el resultado de factores situacionales negativos en la organización (p.e., injusticia) que lleva a los empleados a actuar de determinada manera con el objetivo de eliminar estos factores negativos. Desde esta perspectiva, se puede llegar a considerar la agresión laboral en algunos casos prosocial, productiva y beneficiosa desde la visión del empleado.

Otras perspectivas centradas en los directivos de las empresas, se basan en el supuesto de que la agresión implica ir en contra de la norma (Bennett y Robinson, 2000; Spector y Fox, 2005). Se define la agresión laboral como un acto que amenaza el bienestar de la organización y de sus miembros, siendo por tanto un constructor negativo, antisocial y que se aparta de la norma.

Una segunda fuente de variación en la definición de la agresión laboral es la relativa a su conceptualización. Autores como Robinson y Bennett (1995) consideran la agresión laboral como una conducta voluntaria que infringe o quebranta las normas de la organización y que amenaza el bienestar de la organización y/o de sus miembros. Desde esta perspectiva el acto agresivo es considerado como una acción en contra de las normas (p.e., robar a la empresa, abuso verbal, trabajar lentamente de manera intencionada). Este tipo de conducta agresiva ha recibido diferentes nombres, conductas antisociales (Robinson y

O'Leary-Kelly, 1998), conductas contraproducentes (Spector y Fox, 2005), incivismo (Anderson y Pearson, 1999; Lim y Cortina, 2005) y conductas negativas o malas conductas (Vardi y Weiner, 1996) entre otros.

Otras conceptualizaciones como las de Aquino, Tripp y Bies (2001) y Skarlicki y Folger (1997) abordan la agresión laboral como una forma de venganza hacia la organización y sus miembros por una serie de injusticias percibidas (p.e., desobedecer las instrucciones de los supervisores, dañar los equipos). En este caso, a diferencia de la aproximación de Robinson y Bennett (1995), la agresión es una respuesta a una provocación particular. Sin embargo, a pesar de ser dos conceptualizaciones distintas de la agresión laboral (venganza o infracción de normas) en sus operacionalizaciones son muy similares, así como en los resultados de los estudios sobre factores predictores que utilizan una u otra.

La tercera fuente relacionada con las múltiples definiciones de agresión laboral, hace alusión a la severidad y el objetivo hacia el cual va dirigido la agresión. Robinson y Bennett (1995) encontraron que la agresión laboral varía en dos dimensiones denominadas severidad (menor vs. mayor) y objetivo de la agresión (interpersonal vs. organizacional). La agresión interpersonal va dirigida a alguna persona en particular de la organización (p.e, gritar a alguien, expandir rumores), mientras que la agresión organizacional busca causar algún daño a la organización como un todo (p.e., tomar descansos muy largos, desperdiciar recursos). Esta clasificación de las conductas agresivas es similar a la propuesta por otros autores como Spector y Fox (2005), quienes en el estudio de conductas contraproducentes en el trabajo, separan las que van dirigidas a otras personas y a la organización. Por el contrario, Robinson y O'Leary-Kelly (1998) al medir conductas antisociales incluyen ambos conceptos a la vez, al igual que Skarlicki y Folger (1997) al medir conductas de venganza.

Los resultados de las investigaciones de los últimos años, resaltan la importancia de diferenciar hacia quién va dirigida la agresión laboral. Por ejemplo, en un meta-análisis de los factores que predicen la agresión en el trabajo realizado por Hershcovis et al. (2007), se encontraron diferencias para la agresión interpersonal y organizacional. El primer tipo de agresión suele estar asociado con conflictos interpersonales, mientras que la agresión organizacional aparece asociada con factores como la insatisfacción laboral y limitaciones o restricciones situacionales.

La cuarta diferencia en la conceptualización de la agresión laboral, hace referencia a la perspectiva de la agresión que asume el investigador (agresor, víctima) y la relación de ésta con las dos grandes líneas de investigación que existen actualmente sobre el tema: el estudio de los factores que predicen la agresión laboral y el estudio de las consecuencias de la misma. En general, los investigadores frecuentemente tienen en cuenta la perspectiva del agresor al estudiar los factores predictores de la agresión (p.e., Inness, M., Barling, J. y Turner, N., 2005), y la perspectiva de la víctima para estudiar las consecuencias (p.e., Lim y Cortina, 2005).

Las investigaciones en diversas formas de agresión interpersonal como el incivismo (Lim y Cortina, 2005), el acoso psicológico (Einarsen, 1999; Leymann, 1996), tienden a tener en cuenta la perspectiva de la víctima. Por el contrario, las investigaciones en agresión organizacional como el estudio de conductas contraproducentes (Spector y Fox, 2005) y conductas antisociales (Robinson y O’Leary-Kelly, 1998), se suelen enfocar en el causante de la agresión.

Finalmente, la quinta fuente de diversas consideraciones sobre la agresión laboral tiene que ver con la intencionalidad. No existe un acuerdo entre los investigadores sobre el uso de la intención como característica definitoria de la agresión. Neuman y Baron (2005) consideran que se debe tener en cuenta la intención para evitar excluir conductas que buscan causar daño pero que finalmente no lo logran. Resaltan además, que la intencionalidad se refiere al intento real del agresor más que a la intencionalidad percibida por la víctima. Otros investigadores como Anderson y Pearson (1999) sostienen que muchos actos de agresión son ambiguos en su intención, sugiriendo que ésta no se incluya como característica definitoria.

A continuación se citan algunas definiciones de agresión laboral, con el fin de poder observar los diferentes énfasis que tienen y como en ellas se pueden ver reflejadas las cinco características descritas previamente.

Neuman y Baron (1998) la definieron como “intentos de los individuos de hacer daño a otros con los que trabajan o han trabajado, a las organizaciones en las que están presentes o en la que han estado anteriormente empleados” (p. 395). En esta definición se observa claramente el énfasis en la perspectiva del agresor.

O’Leary-Kelly, Griffin y Glew (1996) consideran la agresión laboral como “intento de conducta destructiva o perjudicial, iniciada por un miembro interno o externo de la organización y que es provocada por algún factor del contexto organizacional” (p.229). Esta definición incluye tanto a empleados como a miembros externos de la organización. Se centra en causas organizacionales.

Raver, (2004) define la agresión en el trabajo como “los actos negativos perpetrados por algún miembro de la organización y que son experimentados por otro miembro de la organización que es la víctima de estos actos” (p.5). Esta aproximación, se centra en la perspectiva de la víctima, así como en la agresión interpersonal más que en la organizacional.

Herscovis y Barling (2007) la definen como “cualquier acto negativo que puede dirigirse o comprometer a un individuo en el lugar de trabajo o a la organización en sí misma, en el que la víctima está motivada a evitarlo” (p.271). Es una definición amplia que incluye tanto la agresión interpersonal como la organizacional y deja implícitos aspectos como la intención y el hacer daño.

En el presente estudio se ha decidido utilizar el término *agresión laboral* más que el de violencia laboral, intentando ser coherentes con el cuerpo de conocimiento existente en el campo de la agresión humana, específicamente desde la perspectiva de la psicología social (Anderson y Bushman, 2002; Berkowitz, 1962).

4. MODELOS Y TEORÍAS EXPLICATIVAS DE LA AGRESIÓN LABORAL

Existen diversos modelos explicativos a partir de los cuales se han hecho los diferentes estudios sobre agresión laboral. Algunos de ellos se centran principalmente en los antecedentes, otros en lo consecuentes y otro grupo de modelos se pueden considerar más de tipo interactivo (centrándose en características de personalidad como variables moduladoras y/o transaccional (tienen en cuenta la relación persona-situación, subrayando la reciprocidad de los dos elementos). Un elemento común en algunos, es que se basan en teorías y modelos previos utilizados en el estudio del estrés. A continuación se profundiza en ellos.

4.1. Modelo de Folger y Skarlicki

Folger y Skarlicki (1998) propusieron el modelo denominado “*popcorn model*” de agresión laboral; le han denominado de esta forma haciendo una metáfora con lo que ocurre con las palomitas de maíz cuando entran en contacto con el calor de la sartén, sugiriendo detectar los factores de la organización que conducen al “calor”, ya que cuando estalla una palomita, las demás empiezan a estallar también.

Siguiendo la metáfora, el modelo propone que las características de la persona interactúan con las características situacionales (particularmente con la injusticia percibida) causando la agresión en el trabajo. Indican por ejemplo, que los individuos con alto afecto negativo o alto neuroticismo son más sensibles al quebrantamiento de la justicia, lo cual puede llevarlos a respuestas conductuales agresivas.

Skarlicki, Folger y Tesluk (1999) encontraron que las diferencias individuales de afecto negativo y agradabilidad interactuaban con la injusticia organizacional percibida en la predicción de conductas de venganza. En un estudio llevado a cabo por Greenberg y Barling (1999) aplicando este modelo en una muestra de trabajadores administrativos de una universidad, hallaron efectos significativos de interacción entre las características individuales y organizacionales: a) los trabajadores que indicaron consumo habitual de alcohol y que percibían injusticia procedimental se implicaron en conductas agresivas hacia sus compañeros y subordinados, b) aquellos con una historia previa de agresión y con sentimiento de inseguridad hacia su trabajo y que percibían injusticia procedimental, se implicaron en conductas agresivas hacia sus subordinados.

Es así como este modelo se puede considerar interactivo. Esta perspectiva es importante en el estudio de la agresión en el lugar de trabajo, ya que permite superar aquellas posturas que indican que las causas primarias de la agresión son las características individuales sin tener en cuenta la importancia de la interacción de las mismas con factores situacionales.

4.2. Modelo de Neuman y Baron

De acuerdo con el modelo de Neuman y Baron (1998) (ver figura 1.1), los factores que inciden sobre el desarrollo de la agresión en el lugar de trabajo, se pueden agrupar en factores sociales y factores situacionales.

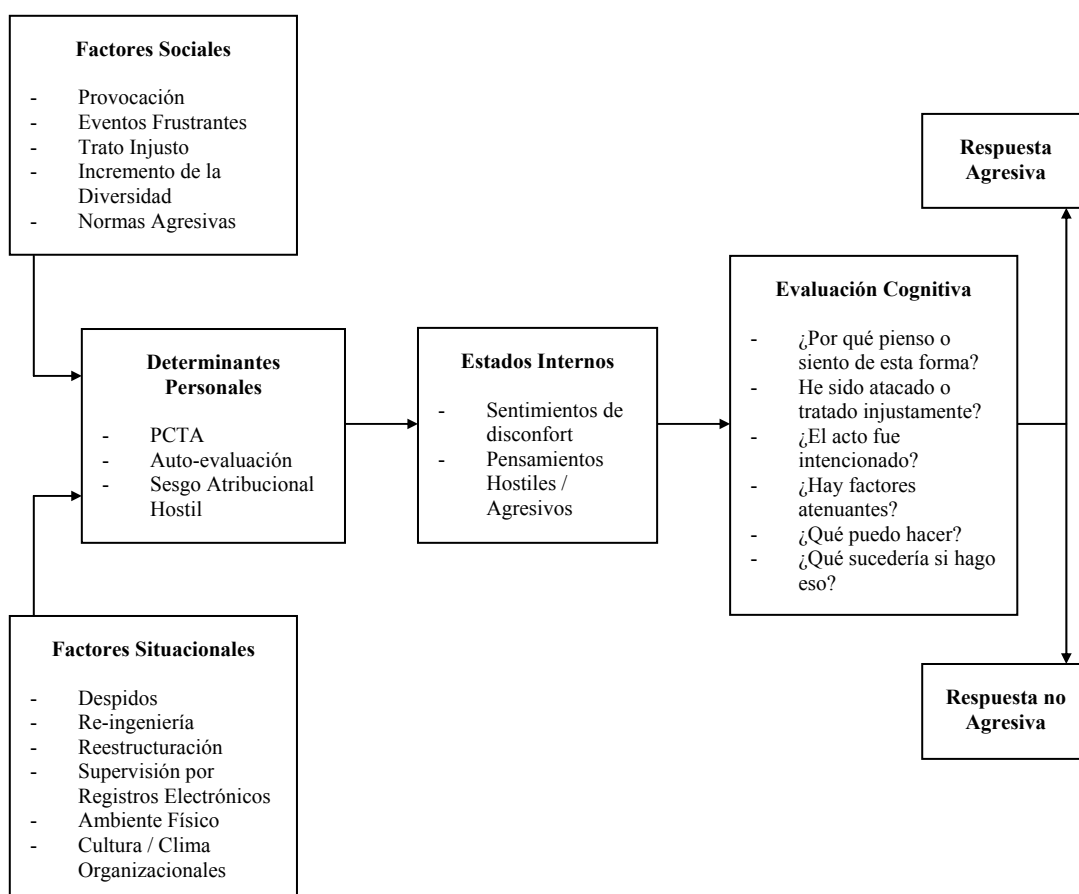


Figura 1.1. Modelo de Neuman y Baron

En relación con los *factores sociales*, la primera causa considerada es la provocación. Los actos agresivos son justificados por quien los comete, como respuesta a las provocaciones previas por parte de compañeros (Stuart, 1981). De igual manera, desde la perspectiva de la justicia organizacional, se considera que la percepción de un trato injusto por parte del empleado puede generar conflictos, reacciones negativas y agresiones (Greenberg, 1987). En este sentido, los eventos que conducen a la frustración por bloquear la consecución de una meta pueden ocasionar una reacción agresiva cuando se intuye intencionalidad en el bloqueo antecedente (Berkowitz, 1996).

Otro elemento considerado desde este modelo es la diversidad en la plantilla, entendida como la coincidencia en una organización de empleados de diferente género, edad, etnia, capacidad físico o mental, cultura, etc., que puede verse afectada por la formación de estereotipos, sentimientos de afecto negativos y dificultades de comunicación que a su vez facilitan la aparición de la agresión.

El último aspecto mencionado en cuanto a los factores sociales, hace referencia a las normas sociales agresivas. La permisividad hacia ciertas formas de agresión leves o moderadas por parte de las normas grupales de una organización, puede llevar a que los trabajadores creen que determinadas prácticas no sólo son bien vistas en sus trabajos, sino que además pueden obtener beneficios si las llevan a cabo (Siehl, 1987). En este apartado se pueden incluir las normas sociales que en el pasado garantizaban una vinculación laboral estable y que actualmente están siendo sustituidas por contratos de carácter temporal, aspecto que es percibido negativamente por los empleados.

En cuanto a los *factores situacionales*, como aspectos antecedentes a la agresión, Neuman y Baron (1998) mencionan las prácticas asociadas con la reducción de la plantilla o los despidos masivos. La supervisión y el control de la productividad mediante registros electrónicos que se relacionan con niveles de estrés altos, podrían estar en la base de comportamientos agresivos y violentos.

Otros factores facilitadores de la aparición de agresión laboral son los relacionados con la propia estructura de los grupos de trabajo; por ejemplo, el tamaño de los mismos podría propiciar que cuando el número de trabajadores es elevado, los agresores pueden considerar que sus actos no van a ser detectados por todos los miembros del grupo, siendo por tanto situaciones desapercibidas organizacionalmente.

Las características ambientales físicas también son mencionadas como factores facilitadores de conductas violentas, por ejemplo, ambientes con temperaturas poco confortables, excesivo nivel de ruido, etc.

Finalmente, en relación con los factores situacionales, Neuman y Baron (1998) incluyen en su modelo el clima organizacional. En ocasiones, las organizaciones aceptan

normas, valores e ideologías de tipo dominante que contribuyen a la génesis de una cultura que implícitamente tolera la violencia.

El modelo tiene en cuenta además de los factores sociales y situacionales, los determinantes o *factores personales* (p.e., personalidad Tipo A, sesgo atribucional hostil), los *estados emocionales* (p.e., sentimientos de discomfort, afecto negativo) y los *pensamientos* asociados a los mismos (evaluaciones de carácter cognitivo por parte del trabajador) que pueden determinar si se inicia o no un acto de agresión.

4.3. Modelo de Tobin

En el modelo de agresión laboral propuesto por Tobin (2001), son aspectos relevantes en la explicación de la agresión, el conflicto y la estructura de la organización (ver figura 1.2). En relación con esta última, diferencia la estructura informal de la formal; la primera, se refiere a ciertas características sociales de las personas que forman parte de la organización y a las interacciones que no son previstas de modo intencional en la organización. Por su parte, la estructura formal es analizada a través de tres dimensiones: complejidad, formalización y centralización.

La *complejidad* supone tener en cuenta aspectos como el grado de división del trabajo (horizontal-vertical), las denominaciones de los puestos, los niveles jerárquicos, etc. Como indica Vaughan (1983) el resultado del aumento de la complejidad estructural y organizacional es el aumento de los crímenes corporativos. Por otra parte, la complejidad, como aspecto propio de la estructura, se relaciona con el conflicto en las organizaciones, a través de la rutina y de la alienación; un trabajo altamente rutinario, puede producir alienación. La alienación se relaciona con sentimientos y actos negativos, pudiendo ser considerada como una situación potencial de conflicto y agresividad.

La *formalización* es definida como las reglas, procedimientos y guías de una organización. Se relaciona con la forma en la que está establecido de manera explícita el modo de realizar las actividades laborales. En este sentido, los procedimientos pueden estar elaborados y difundidos en mayor o menor medida. La formalización tiene como objetivo prevenir el comportamiento fortuito al dar las claves para gestionar las contingencias y se

relaciona con la confianza; específicamente, cuando hay un alto nivel de confianza, la necesidad de reglas se minimiza.

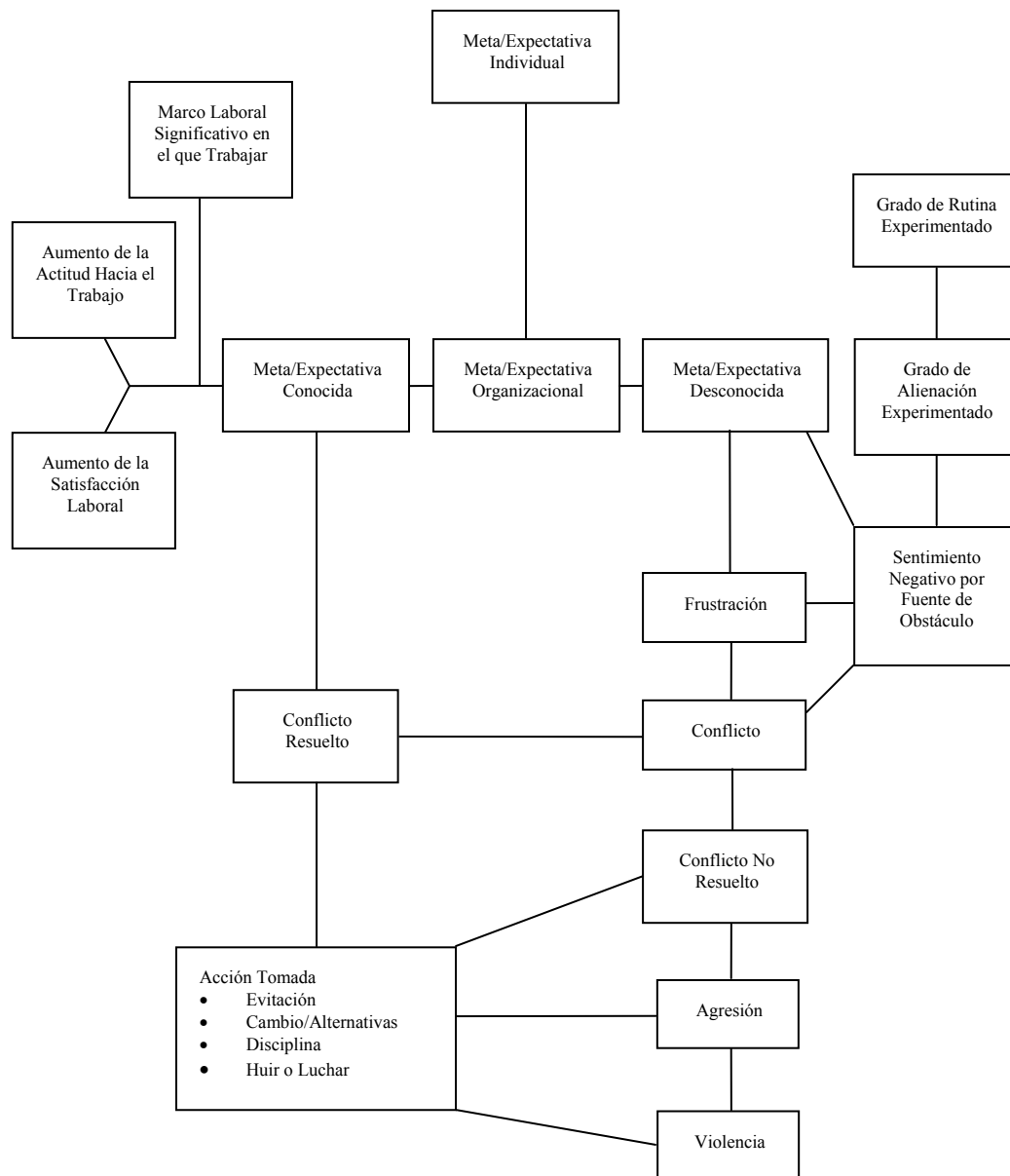


Figura 1.2. Modelo propuesto por Tobin

La manera en que la formalización puede afectar la agresión laboral, se encuentra mediatizado por el conflicto y la alienación. Sin embargo, la influencia positiva o negativa que puede tener la formalización va a depender de las expectativas personales y de la probabilidad de que las reglas establecidas contribuyan en la creación de un marco laboral significativo en el cual trabajar. En algunos casos, la formalización puede implicar conflicto

y alienación, pero en otros puede tener efectos positivos e incluso minimizar el impacto potencial de la agresión laboral.

La última característica de la estructura formal es la *centralización*, la cual se refiere al grado en el que están distribuidos en la organización la toma de decisiones y la autoridad. En entornos altamente centralizados la capacidad de tomar decisiones por parte de los miembros de la organización se ve afectada, pudiéndose relacionar por tanto con alienación, conflicto, agresión y violencia.

A manera de conclusión, se puede decir que las características estructurales de la organización pueden conducir a situaciones de agresión cuando existen incongruencias entre necesidades/expectativas del individuo y de la organización. Es así como el trabajador puede ir avanzando a lo largo de un continuo frustración-violencia; la *frustración*, en una primera fase del modelo, es el resultado del desajuste entre las metas individuales y las de la organización y debido a las características estructurales, pueden experimentar sentimientos negativos hacia la fuente que obstaculiza la consecución de su meta. Si la frustración no se resuelve puede aparecer el conflicto, en una segunda fase del modelo, el cual puede desembocar en situaciones de agresión o violencia hasta que el individuo o la organización actúen, para superar los obstáculos hacia sus metas.

4.4. Modelo de O’Leary-Kelly, Griffin y Glew

O’Leary-Kelly et al., (1996), proponen un modelo para el estudio de la agresión (actos potencialmente destructivos) y la violencia (consecuencia del acto agresivo) contemplando como antecedentes de las mismas factores organizacionales, conociéndose este modelo como *agresión motivada por la organización* (ver figura 1.3).

Los autores tienen en cuenta la perspectiva del aprendizaje social (Bandura, 1973) en el desarrollo de su modelo, proponiendo como antecedentes de la agresión el modelamiento de conductas agresivas (p.e., ver que algún compañero tiene conductas de acoso sexual hacia otro), el tratamiento aversivo (p.e., ataques físicos o amenazas), las consecuencias percibidas al comportarse agresivamente (p.e., ver que la organización asciende a un trabajador que ha manipulado o ha acosado psicológicamente a otros compañeros) y las condiciones físicas ambientales (p.e., ambiente ruidoso).

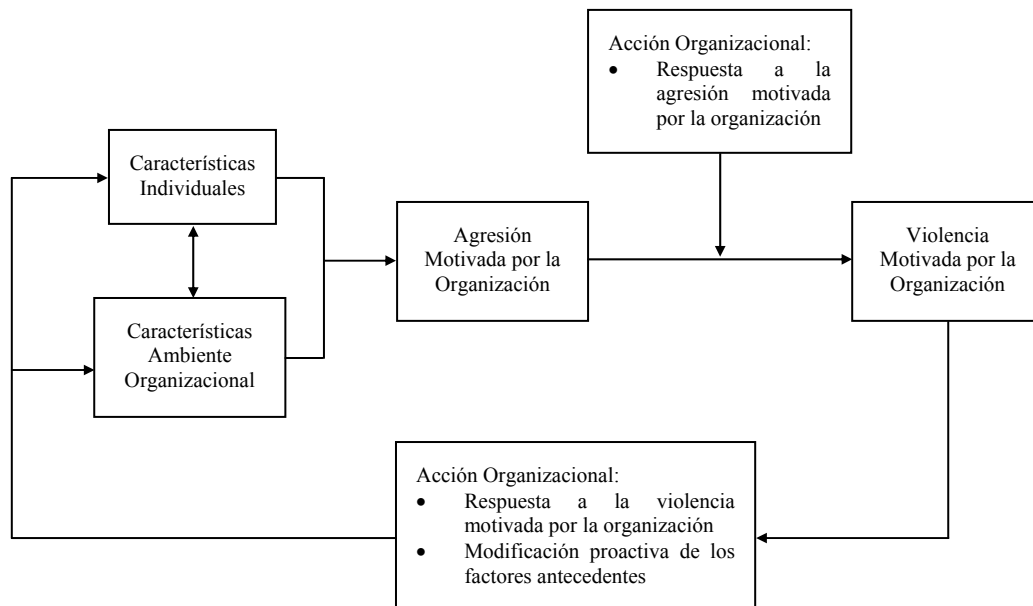


Figura 1.3. Modelo propuesto por O'Leary-Kelly, Griffin y Glew

El modelo aunque incluye factores individuales que considera están en interacción con las características ambientales, hace énfasis especialmente en estas últimas, compartiendo con Bandura (1973) y Berkowitz (1993) la postura de que es el ambiente organizacional el que activa la agresión. Es así como un trabajador nuevo que entra a una organización caracterizada por un ambiente de agresividad, puede aprender a desarrollar este mismo tipo de conducta, a través del aprendizaje observacional, el modelado y la imitación.

4.5. El modelo de estrés como proceso

Diversos investigadores han centrado su interés en entender los efectos o consecuencias de la agresión laboral (p.e., Barling, 1996; Keashly y Harvey, 2005, Lim, Cortina y Magley, 2008; Zapf y Einarsen, 2005) utilizando como elemento común los modelos teóricos del estrés, aplicándolos específicamente al contexto laboral.

Los diversos modelos suelen tener en cuenta tres elementos: (a) un estímulo ambiental negativo (estresor), (b) la percepción de un individuo con la consiguiente

respuesta psicológica inmediata al estímulo y (c) una serie de consecuencias (Bliese, Jex, y Halverson, 2002; Kahn y Byosiére, 1992).

Los *estresores organizacionales* han sido definidos como condiciones antecedentes del propio trabajo o de la organización que requieren respuestas adaptativas por parte del empleado (Beehr y Newman, 1978). Cuando un individuo percibe la agresión laboral como un estresor experimentará las respuestas psicológicas y fisiológicas negativas asociadas al proceso de estrés, así como consecuencias de diversa índole (Jex y Beehr, 1991; Matteson e Ivancevich, 1987). De esta manera, el informe de la frecuencia con la que la víctima experimenta situaciones de agresión interpersonal es indicador del nivel de exposición a este estresor.

Desde diversas aproximaciones se entiende la agresión laboral como un estresor organizacional (Bliese et al., 2002; Kahn y Byosiére, 1992) que ocurre a lo largo del tiempo y no como un episodio puntual, que aunque es posible que se presente, es más frecuente el caso de que las agresiones actúen como otros estresores organizacionales y que situaciones que en principio eran leves, se conviertan en cada vez más importantes al ser experimentadas de manera frecuente a lo largo del tiempo. Este tipo de efecto “bola de nieve”, es similar al propuesto por la perspectiva del estudio del estrés de “molestias diarias” de DeLongis, Coyne, Dakof, Folkman y Lazarus (1982).

Para entender el impacto de la agresión como estresor, es importante retomar la diferencia entre estresores agudos y crónicos. Los *estresores agudos* suceden en un momento específico, tienen una intensidad alta, corta duración y frecuencia baja. Los *estresores crónicos* no tienen un inicio, rango o intensidad específicos y ocurren frecuentemente (Gottlieb, 1997; Wheaton, 1994).

Las situaciones de agresión laboral no físicas (p.e., abuso verbal, acoso psicológico, incivismo) reúnen las características de estresores crónicos más que de estresores agudos (salvo algunas excepciones). Estos estresores pueden crear “ambientes socialmente nocivos” para los empleados víctimas, quienes estarían en riesgo de sufrir consecuencias negativas (Gottlieb, 1997).

La falta de intensidad de estos estresores en comparación con los agudos, no significa que no tengan consecuencias importantes tanto para el trabajador como para la organización. De acuerdo con las teorías de estrés crónico y de molestias diarias, la evaluación cognitiva (especialmente si es de daño, pérdida o evaluación de amenaza) es el mecanismo que lleva a la víctima a experimentar afecto negativo, depresión, ansiedad y quejas sobre la salud. Por ejemplo, un trabajador que es víctima de acoso psicológico puede manifestar depresión como consecuencia de la percepción de daño personal o en su estima social y además, puede experimentar ansiedad debido a la anticipación de agresiones psicológicas futuras (DeLongis, et al., 1982; Lazarus y Folkman, 1984; Glomb y Cortina, 2005).

Desde las teorías del estrés laboral, se resalta la importancia que tienen las características de la organización en la aparición de situaciones de agresión laboral; por ejemplo, el clima organizacional, las normas y prácticas aceptadas en el contexto, la justicia, entre otras (p.e., Stockdale, 1996; Timmerman y Bajema, 2000).

4.6. Modelo del ISR (*Institute for Social Research*)

Una de las aproximaciones teóricas más extendidas para entender los efectos de la agresión laboral y relacionada con el modelo de estrés en el trabajo, es el modelo ISR (Institute for Social Research) al haber sido propuesto partir de un programa de investigación en este instituto de la Universidad de Michigan en los años 60. Sus investigadores fueron pioneros al abordar el estudio del estrés laboral desde una perspectiva psicosocial (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal, 1964).

Como se puede observar en la figura 1.4, es un modelo general que explica las consecuencias de la agresión tanto a nivel individual como organizacional. Las respuestas afectivas y conductuales que aparecen en el paso 3, tendrían importancia en el bienestar del trabajador y de la empresa. En el paso 4, aparecen consecuencias que a primera vista podrían parecer sólo importantes para el empleado, sin embargo, la salud física y mental del trabajador tiene implicaciones directas en el funcionamiento de la organización.

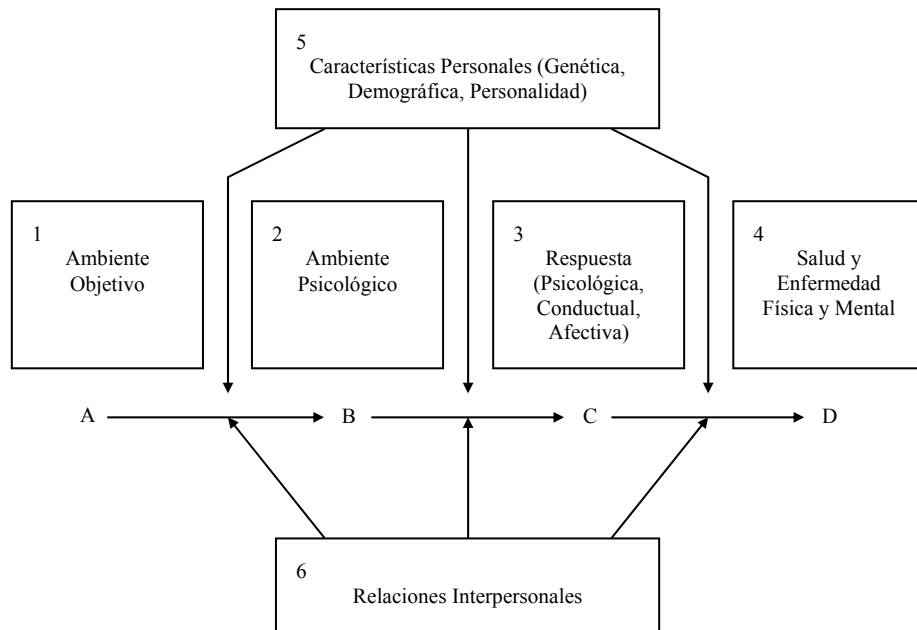


Figura 1.4. Modelo del ISR

Este modelo al ser genérico se puede utilizar para explicar consecuencias de la agresión, no obstante, parece hacer más énfasis en los elementos relacionados con la salud individual.

4.7. Modelo de Beehr y Newman

El modelo propuesto por Beehr y Newman (1978) (ver figura 1.5) sugiere que las características individuales (faceta personal) y situacionales (faceta ambiental) influyen en la evaluación cognitiva y las reacciones conductuales ante los estresores laborales (faceta de proceso). Esta evaluación afecta tanto a los empleados (faceta de consecuencias humanas) como a la organización (faceta de consecuencias organizacionales).

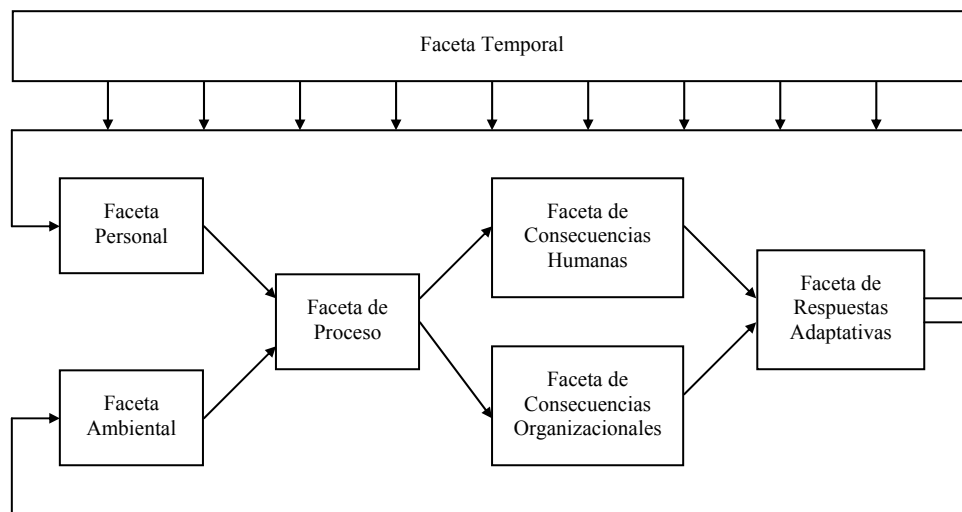


Figura 1.5. Modelo propuesto por Beehr y Newman

La distinción entre consecuencias individuales y organizacionales es un elemento sobresaliente del modelo. Aunque otros modelos mencionan estos dos tipos de efectos de la agresión laboral, éste es el más explícito en hacer la diferenciación. En la parte final del mismo, Beehr y Newman (1978) proponen que las respuestas adaptativas pueden aparecer después de que el individuo ha experimentado y reaccionado ante la agresión (faceta de respuestas adaptativas). Además, el modelo incluye un ciclo de retroalimentación que permite reconocer que las respuestas adaptativas pueden cambiar a la persona (p.e., desarrollo de mejores habilidades de afrontamiento) o al ambiente en el que trabaja.

Una crítica a este modelo, es que no describe los mecanismos a través de los cuales ocurren los consecuentes que plantea (Jex y Crossley, 2005).

4.8. Modelos de Barling

Barling (1996) propone un modelo para explicar los antecedentes de la violencia laboral, en el que destaca tres aspectos: los factores situacionales, los factores personales y sus interacciones (ver figura 1.6). En cuanto a los *factores situacionales (laborales)*, destaca la percepción de injusticia, que de acuerdo con estudios previos (Greenberg, 1990) puede llevar a los empleados a realizar intentos de restaurar la inequidad. Por otra parte, la

monitorización electrónica (p.e., cámaras para vigilar a los empleados), que caracteriza algunos estilos de supervisión punitivos y que implica la invasión de la privacidad, se ha asociado con estrés y sus consecuencias. Finalmente, menciona como antecedente organizacional de la agresión a la inseguridad laboral, la cual genera sentimientos de pérdida de control y poder, con el posible aumento de la probabilidad de cometer actos agresivos como forma de retomar el control.

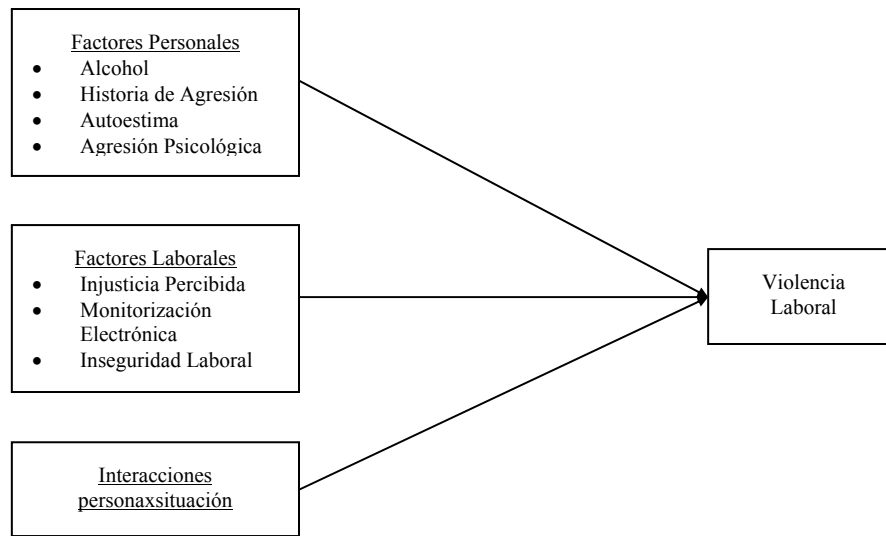


Figura 1.6. Modelo de Barling. Antecedentes de la violencia laboral

En relación con los *factores personales*, Barling (1996) menciona que el uso excesivo de alcohol se ha relacionado con conductas agresivas en diferentes contextos. La historia previa de agresión de un individuo, se ha visto como un factor estable en el tiempo, y por tanto como un posible antecedente a nuevas actuaciones agresivas. La baja autoestima puede ser vista como una causa, pero también como una posible consecuencia de la agresión; un ataque a la autoestima puede suscitar respuestas agresivas. Finalmente, menciona la agresión psicológica como posible antecedente de la violencia laboral (entendida en un sentido amplio, con implicaciones de tipo físico).

En el modelo también se incluyen las interacciones de los factores personales y situacionales. Barling (1996) indica que aunque estos factores pueden actuar independientemente en la predicción de la violencia, el estudio de su interacción es consistente con otras teorías como la del aprendizaje social (Bandura, 1973).

Por otra, parte, Barling (1996) propone de manera paralela un modelo para las consecuencias de la agresión laboral (ver figura 1.7), las cuales las divide en directas (primer efectos de la experiencia psicológica de agresión) e indirectas (consecuencias de los efectos directos). Indica como *consecuencias directas* el humor negativo (p.e., ansiedad, síntomas depresivos), la distracción cognitiva (el estrés puede alterar la activación y la atención) y el miedo a la violencia. Los tres elementos aparecen interrelacionados. Las *consecuencias indirectas*, derivan de las consecuencias directas y las divide en consecuencias psicológicas, consecuencias psicosomáticas y consecuencias organizacionales.

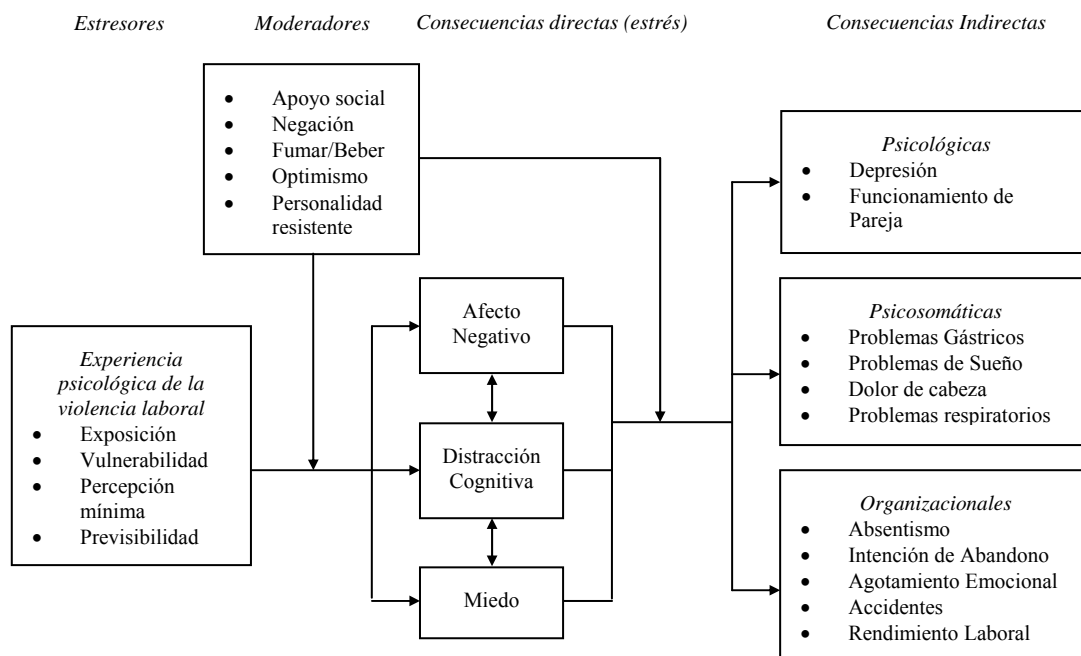


Figura 1.7. Modelo de Barling. Consecuentes de la violencia laboral

Una aportación importante de este modelo de consecuencias es la inclusión de algunas variables moderadoras (apoyo social, la negación, el optimismo, la personalidad resistente y las conductas de fumar y beber).

El modelo de Barling (1996) es bastante completo y es producto de su experiencia y revisión de la literatura de áreas como el estrés laboral y la violencia familiar. Sin embargo,

no incluye corroboración empírica del mismo. Lo propone como un marco de referencia para futuros estudios en la materia.

4.9. Modelo Rogers y Kelloway

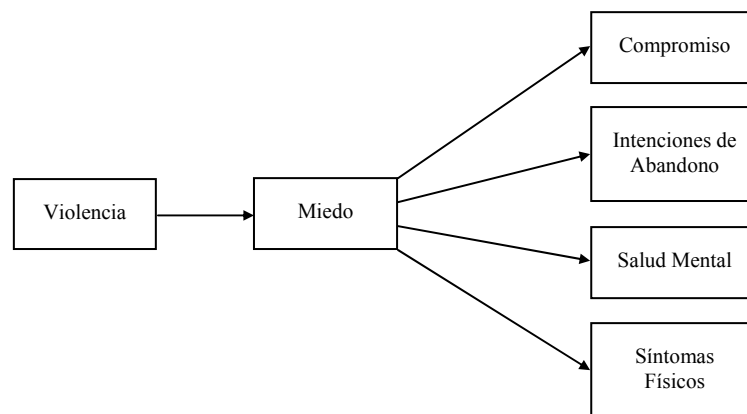


Figura 1.8. Modelo de Rogers y Kelloway

Pratt y Barling (1988) proponen un modelo de estrés aplicado al contexto laboral, que implica tres conceptos de interés: estresor, estrés y consecuencias. Rogers y Kelloway (1997) parten del modelo de Pratt y Barling (1988) para hacer su propuesta de modelo explicativo de la agresión laboral. La experiencia de violencia laboral es considerada como el estresor o evento ambiental objetivo; el estrés (miedo agresiones futuras) que esta experiencia produce, se asocia con *consecuencias personales* como disminución del bienestar físico y psicológico, así como con *consecuencias organizacionales* como disminución del compromiso afectivo hacia la organización e incremento de la intención de abandono (ver figura 1.8). Schat y Kelloway (2000) corroboraron estos hallazgos utilizando muestras poblacionales diferentes, concluyendo que el modelo se puede generalizar a diferentes ambientes laborales.

Posteriormente LeBlanc y Kelloway (2002) amplían el modelo planteado en 1997, incluyendo características de riesgo ocupacional denominadas “*riesgo de violencia*”, distinguiendo el concepto de agresión del de violencia (referida al aspecto físico específicamente), diferenciando la agresión y violencia propiciadas por clientes (o público)

y compañeros de trabajo, y finalmente, separando la probabilidad de violencia futura del miedo a la violencia (ver figura 1.9).

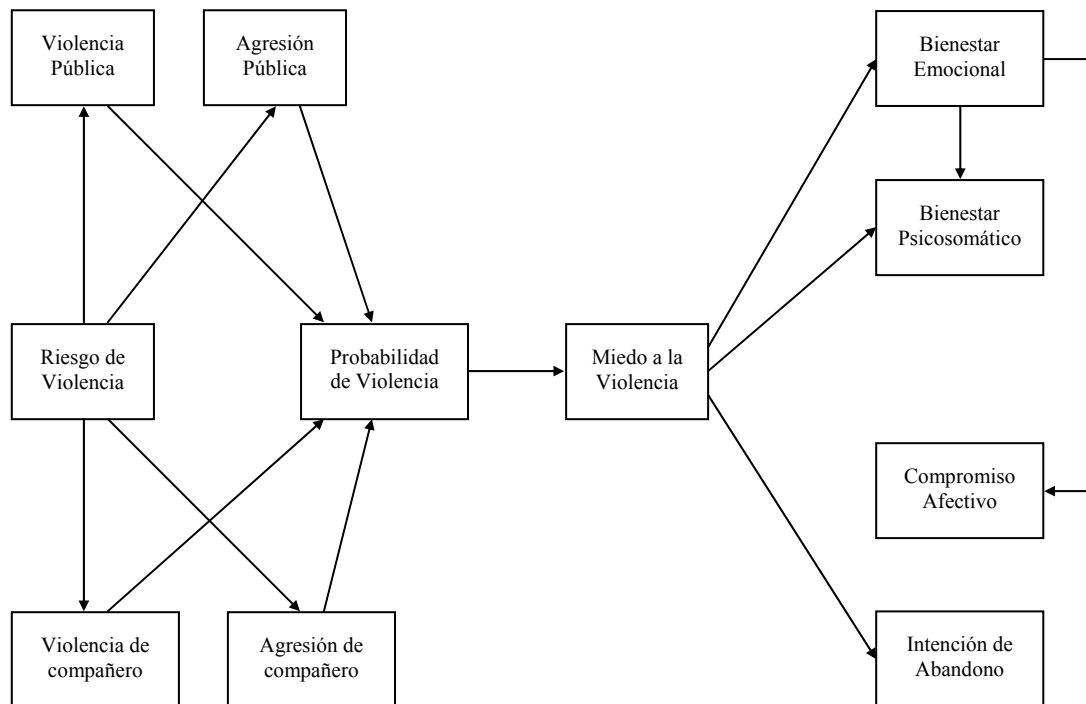


Figura 1.9. Ampliación del modelo de Rogers y Kelloway propuesto por LeBlanc y Kelloway

4.10. Modelo de estrés laboral de Schat y Kelloway

Schat y Kelloway (2005) plantean una descripción más general del modelo de estrés aplicado al entorno laboral, que las propuestas previamente por Kelloway y sus colaboradores (Rogers y Kelloway, 1997; LeBlanc y Kelloway, 2002).

Como se puede observar en la figura 1.10, la conducta agresiva experimentada por el trabajador representa el estresor, la reacción psicológica inmediata (p.e., miedo, ansiedad) representa el estrés y finalmente se encuentran los consecuentes a mediano y largo plazo. El

modelo incluye otras variables como son los predictores, los mediadores y los moderadores de la agresión laboral.

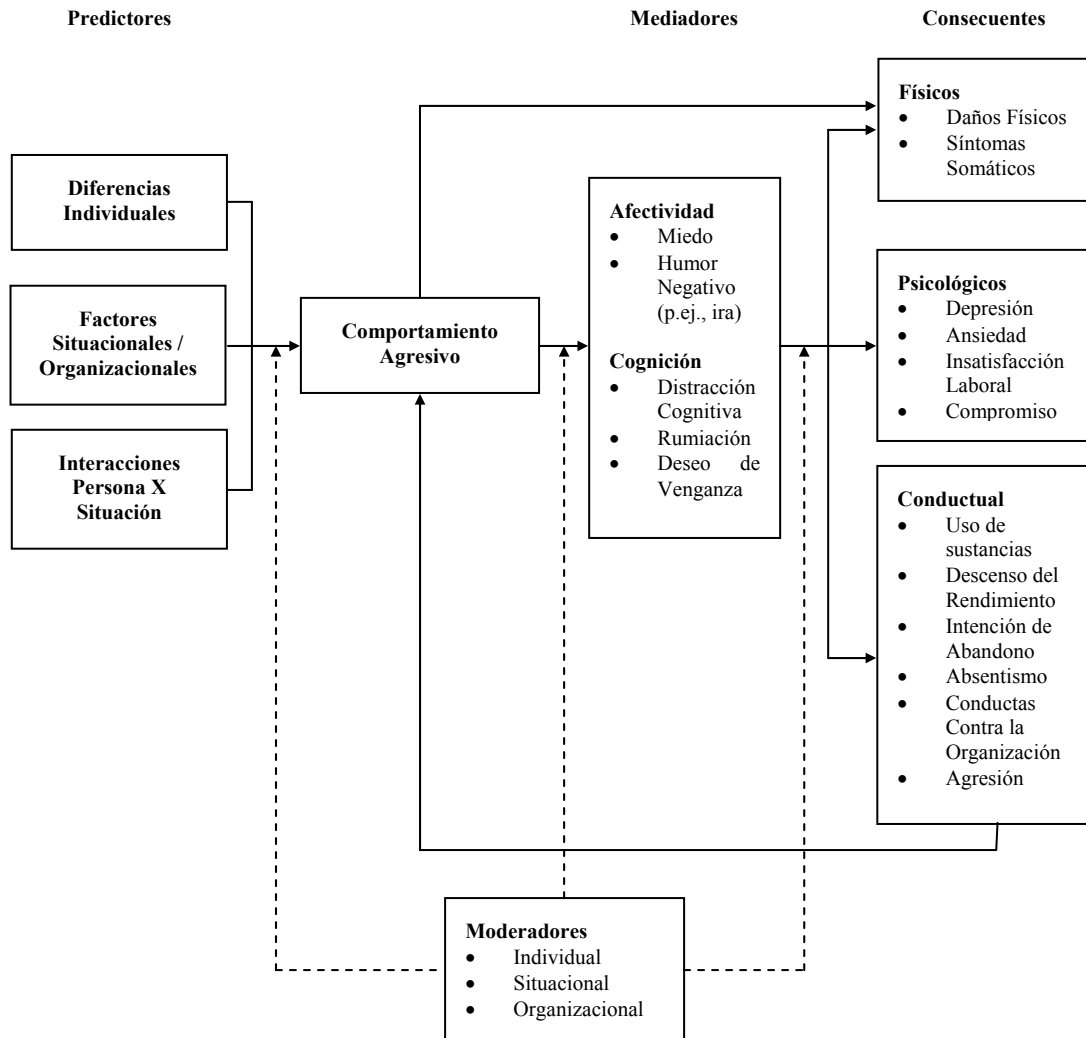


Figura 1.10. Modelo de Schat y Kelloway

Este modelo ha sido utilizado en diversos estudios, ya que es un modelo amplio que incluye los aspectos más relevantes de la literatura del estrés y que puede ser aplicado al contexto de la agresión laboral; distingue entre el evento agresivo, la reacción individual inmediata y sus consecuencias y puede ser adaptado a diversos contextos de investigación. De igual manera, diversas variables individuales, situacionales y organizacionales se pueden incluir como mediadoras o moderadoras dentro de este modelo.

4.11. Modelo frustración-agresión de Spector

Basándose en la teoría de frustración-agresión de Dollard-Miller (Dollard, Doob, Miller, Mowrer y Sears, 1939), Spector (1975, 1997) propuso que las condiciones de trabajo frustrantes (p.e., interrupciones, falta de recursos) pueden llevar a una serie de conductas contraproducentes entre los empleados.

Como se puede observar en la figura 1.11, este modelo plantea que los estresores laborales y las condiciones frustrantes sientan las bases para las conductas agresivas en el lugar de trabajo. El que una condición ambiental lleve a un empleado a experimentar frustración depende de la evaluación que haga de la misma. El modelo propone que es más probable experimentar frustración cuando las condiciones son arbitrarias (debido a la dificultad de predecir o adaptarse a ellas), bloquean metas importantes, ocurren de manera paralela a otros elementos frustrantes del ambiente y cuando el elemento que causa la frustración se percibe como severo.

Asumiendo que un trabajador experimenta frustración, el siguiente paso en el modelo hace referencia a la reacción conductual que tiene ante estos sentimientos. De acuerdo con el modelo, los sentimientos de frustración que pueden llevar a conductas agresivas se ven influidos por una serie de factores como temor a ser descubierto, hostilidad hacia las normas, impulsividad, sentido de alienación, insensibilidad social.

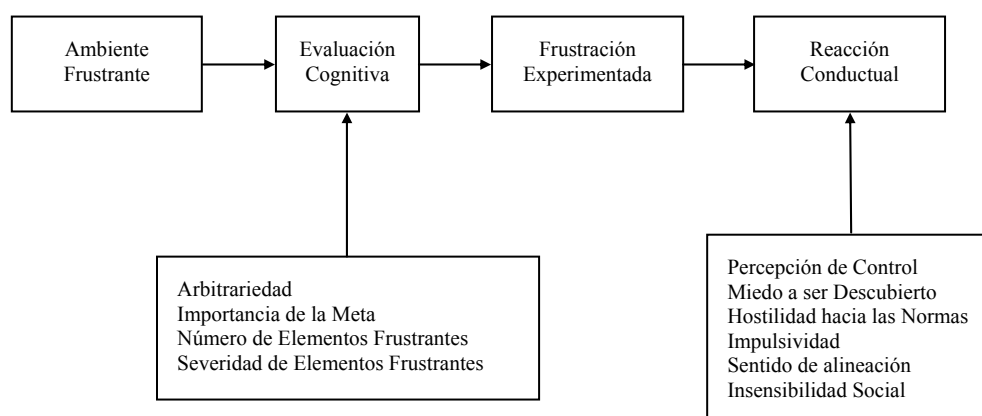


Figura 1.11. Modelo propuesto por Spector

La frustración es el resultado de la interferencia sobre el logro de una meta o sobre la actividad dirigida a la consecución de la misma (Spector, 1978). Incluso cuando se alcanza la meta, si el resultado de la misma no se mantiene en el tiempo puede aparecer la frustración. La relación entre la frustración y la agresión, a partir de la hipótesis de la frustración-agresión de Dollard et al. (1939) y de la revisión hecha por Berkowitz (1996), sitúa a la frustración como antecedente de la agresión. Para Berkowitz (1996), la frustración genera activación en los individuos propiciando la aparición de actos violentos. En esta misma línea, Tobin (2001), indica que la persistencia en el tiempo del obstáculo o la interferencia de la meta, incrementa la probabilidad de pasar de la activación al acto agresivo.

4.12. Modelo de Bowling y Beehr

Bowling y Beehr (2006) utilizan en su modelo el término *acoso laboral* más que el de agresión laboral; sin embargo, la definición de la que parten es la misma que otros estudios han considerado como agresión laboral, a saber, “comportamiento interpersonal dirigido a hacer daño intencionalmente a otro empleado en el trabajo” (Aquino y Lamertz, 2004, p.1023).

Los autores proponen un modelo (ver figura 1.12) desde el punto de vista de la víctima de acoso (recuadro 5 en la figura 1.12) y destacan la importancia de los procesos de reciprocidad y atribución, como elementos que explican la relación entre el acoso y sus potenciales causas y consecuencias.

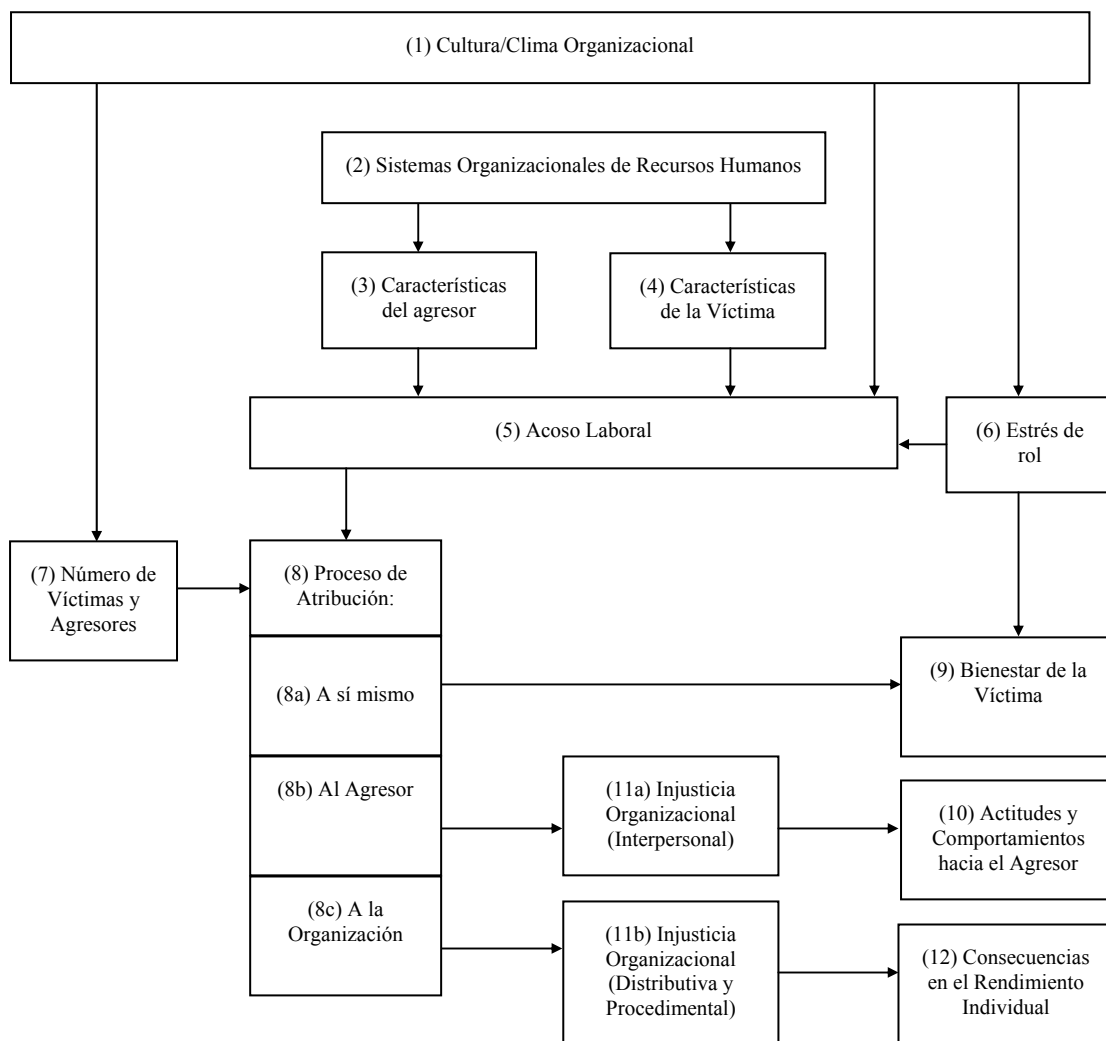


Figura 1.12. Modelo de procesos de reciprocidad y atribución en el acoso laboral de Bowling y Beehr

En cuanto a los antecedentes del acoso laboral, el modelo indica que la organización puede ser un responsable directo de la presencia del agresor a partir de su sistema de recursos humanos (selección, formación, sistema de premios o castigos) (recuadro 2). Otro factor antecedente, es el clima o cultura organizacional (recuadro 1) que permite o refuerza el acoso. Otras formas de estrés (estrés de rol; recuadro 6) o de acoso pueden reforzar un clima organizacional estresante. Las características personales pueden actuar también como antecedentes: características del agresor (recuadro 3) como impulsividad, reactividad emocional, cinismo, género y características de la víctima (recuadro 4) como el afecto negativo.

Por otra parte, el modelo propone una serie de consecuencias derivadas del acoso laboral, las cuales analizan teniendo en cuenta la atribución de la agresión y la reciprocidad. El caso más directo y evidente de reciprocidad implica reacciones negativas hacia el autor de la agresión (recuadro 10), que se producen cuando la víctima atribuye a éste el acoso (recuadro 8b). También pueden haber reacciones recíprocas negativas hacia la organización (recuadros 11b y 12) al considerar que permite la agresión (p.e., bajo compromiso, conductas contraproducentes). Otras respuestas son directas más que de reciprocidad y se dirigen al yo cuando la víctima atribuye la culpa del acoso a sí mismos (recuadro 8a); se asemejan a los efectos del estrés laboral (recuadro 9). Ambos tipos de respuestas (de reciprocidad o directas) están mediadas por procesos de atribución (cuadro 8).

Finalmente, en la figura 1.12, se puede observar que el acoso lleva a la reciprocidad a través de las percepciones de injusticia organizacional. La forma de injusticia que experimenta la víctima va a depender de si sus atribuciones causales del acoso están en ella misma, el agresor o la organización. La víctima no experimentará injusticia cuando atribuya el acoso a sí misma. En contraste, experimentará injusticia distributiva y procedimental cuando atribuya el acoso a la organización (recuadro 11b) e injusticia interpersonal cuando le atribuya el acoso al agresor (recuadro 11a).

Una de las ventajas de este modelo es que además de tener en cuenta elementos antecedentes y consecuentes en la explicación del acoso laboral, incorpora algunos elementos explicativos de sus interacciones como son la atribución y la reciprocidad. Sin embargo, el modelo aún no se ha probado, aunque los autores lo sustentan inicialmente en un meta análisis que realizaron, considerándolo una evidencia parcial del mismo.

4.13. Modelo de Hershcovis

Durante los últimos años Hershcovis et al. (2007) han desarrollado modelos explicativos de la agresión en el trabajo. A partir de un meta análisis que llevaron a cabo, concluyeron que existen factores tanto individuales como situacionales que predicen de forma diferencial la agresión laboral (ver figura 1.13).

Encontraron específicamente en relación a las variables individuales, que el rasgo de ira y el sexo son predictores significativos de la agresión, siendo los hombres más agresivos

que las mujeres. En cuanto a los factores situacionales, observaron diferencias entre las variables que predicen la agresión interpersonal y la organizacional; específicamente, el predictor más significativo de la agresión interpersonal fue el conflicto interpersonal, y los predictores más significativos de la agresión organizacional fueron la insatisfacción laboral y las limitaciones o restricciones situacionales (p.e., disponibilidad de recursos). El hallazgo de que tanto factores individuales como situacionales predicen la agresión resalta la importancia de las aproximaciones interactivas.

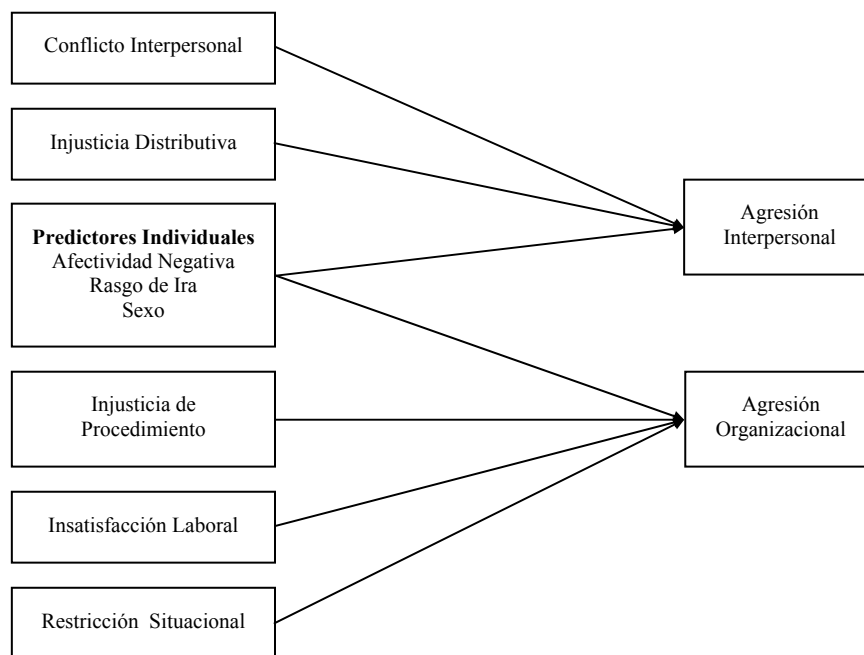


Figura 1.13. Modelo de Hershcovis

Por otra parte, Hershcovis et al. (2007) han resaltado la importancia de tener en cuenta quién es el agresor (supervisor, compañero o cliente). Es así como a partir de un meta análisis (Hershcovis y Barling, 2010) en el que compararon consecuencias de la agresión actitudinales (satisfacción laboral, intención de abandono y compromiso afectivo), conductuales (conductas contra la organización, hacia otras personas y en la ejecución del trabajo) y relacionadas con la salud (salud general, agotamiento emocional, depresión, concluyeron que la agresión propiciada por supervisores es la que tiene efectos adversos más fuertes a nivel actitudinal y conductual; los actos agresivos por parte de compañeros de trabajo, producen mayores consecuencias actitudinales y conductuales que los que son producidos por personas ajenas a la organización y finalmente, no encontraron diferencias

significativas en las consecuencias relacionadas con la salud según el tipo de agresor. Esta línea de investigación está tomando cada vez más fuerza en el estudio de la agresión laboral.

4.14. Teorías relacionadas con el poder

El poder es definido en términos generales como la capacidad de ejercer influencia sobre los demás (Bacharach y Lawler, 1981) y ocurre a partir de la dependencia mutua (Van Kleef, De Dreu y Manstead, 2004). French y Raven (1959) identificaron cinco elementos de poder que se derivan de la posición formal de una persona: legítimo, coercitivo, poder de recompensa, posición social (poder referente) o experiencia (el poder de expertos); por ejemplo, los hombres emplean mayor poder coercitivo y de recompensa que las mujeres y tienen generalmente mayor autoridad social percibida (Johnson, 1976).

Las teorías del poder social, así como algunos estudios en temas de agresión laboral sugieren que algunas manifestaciones de la misma, funcionan como medios de reafirmación de poder (Carli, 1999; Johnson, 1976; Murrell, 1996; Pryor y Whalen, 1997). En general, este tipo de teorías indican que la sociedad confiere mayor poder a ciertos individuos a través de normas y expectativas, así como el acceso a recursos tangibles y culturales; los individuos que carecen de recursos tienen un mayor riesgo de que se ejerza el poder en contra de ellos. Al aplicar esto al contexto organizacional, los empleados con bajo poder social son más vulnerables al abuso; por ejemplo, aquellos que ocupan posiciones jerárquicas bajas en la organización, los que forman parte de grupos minoritarios, personas jóvenes y solteras y con baja representación del propio género en el grupo de trabajo (Gutek, Cohen y Konrad, 1990; Murrell, 1996; Pryor y Whalen, 1997). De acuerdo con Björkqvist, Österman y Lagerspetz (1994), Einarsen (2000) y Hoel, Rayner y Cooper (1999) es muy probable que existan diferencias de poder entre agresor y víctima.

Pryor y Whalen (1997) indican que en el contexto laboral, los individuos que cuentan con mayores recursos sociales y organizacionales tienen mayor probabilidad de abusar del poder. Liefoghe y Mackenzie-Dawey (2001) señalan que las distancias de poder son factores importantes en situaciones de agresión laboral, siendo más probable que esta se manifieste en culturas y organizaciones marcadamente jerarquizadas.

Hershcovis y Barling (2010), consideran que la agresión que proviene de los supervisores tiene los efectos más perjudiciales sobre los empleados. Una de las razones para que esto sea así, es el control que los supervisores tienen sobre recursos organizacionales importantes como son el salario, la división de tareas, la promoción de los empleados, entre otros (todos ellos elementos de poder) (Rupp y Cropanzano, 2002). La agresión de alguien con poder formal puede ser una señal hacia las víctimas de que no son tan importantes y que su continuidad en la organización puede estar en peligro (Kivimäki et al., 2005) , lo cual puede afectar notable y negativamente las actitudes y conductas de los empleados.

Por otra parte, Hershcovis y Barling (2010) plantean que los compañeros de trabajo también pueden poseer un tipo de poder, en este caso poder social, en la medida en que son capaces de afectar a la existencia y calidad de las relaciones sociales dentro del grupo. El ser víctima de agresión por parte de un compañero, puede ser un aviso para la víctima de que no pertenece al grupo. Una amplia literatura demuestra que una parte fundamental del sentido de uno mismo es la necesidad de pertenencia (Baumeister y Leary, 1995), que la exclusión social se asocia con ansiedad y depresión (Baumeister y Tice, 1990) y que la forma en que un trabajador es tratado por sus compañeros es un indicador de su estatus en el grupo (Aquino, Douglas y Martinko, 2004; Bies, 1999; Steele, 1988).

En formas específicas de agresión laboral como el acoso sexual, existen posturas teóricas que afirman que la motivación que hay detrás de este tipo de agresión es la reafirmación del poder más que un deseo de gratificación sexual (Groth, 1979; MacKinnon, 1979; Tangri y Hayes, 1997). En esta línea, Lim y Cortina (2005) encontraron correlaciones significativas entre el acoso de género e incivismo laboral y correlaciones moderadas entre formas de acoso sexualizadas (atención sexual no deseada y chantaje) e incivismo, concluyendo que los empleados que han experimentado acoso sexual suelen también ser víctimas de incivismo (pero no viceversa), lo que parece indicar que el acoso sexual actúa como un telón de fondo de diferentes formas de agresión en el lugar de trabajo.

5. FORMAS DE AGRESIÓN LABORAL

La agresión laboral se ha estudiado haciendo énfasis en diferentes manifestaciones de la misma que han recibido diversos nombres como abuso emocional (Keashly, 1998), acoso psicológico o *mobbing* (Leymann, 1996), *bullying* (Einarsen, 1999), abuso generalizado en el lugar del trabajo (Rospenda et al., 2000), acoso sexual (Fitzgerald et al., 1995), incivismo laboral (Cortina, Magley, William y Langhout, 2001), entre otros.

En el presente estudio, se centrará específicamente en cuatro formas de agresión que se dan en el contexto organizacional: incivismo laboral, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico. El interés en abordar estas formas y no otras, parte de dos motivaciones principales. La primera, es que son tipos de agresión que hasta el momento se han estudiado en forma separada, desconociéndose la interacción que pueden tener en caso de presentarse de manera simultánea y por otra, consideramos importante tener en cuenta formas de agresión “leves o intermedias”, más que agresiones de tipo físico ya que según diversas aproximaciones son las más prevalentes en los lugares de trabajo (Cortina et al., 2001; Fitzgerald, Drasgow, Hulin, Gelfand y Magley, 1997).

A continuación se describen las principales características de las formas de agresión laboral que se tendrán en cuenta en el presente trabajo.

5.1. Incivismo Laboral

La definición más utilizada y aceptada en la literatura indica que “el incivismo laboral es una conducta antisocial de baja intensidad, con intención ambigua que viola las normas de respeto mutuo en el lugar de trabajo. Las conductas incívicas son rudas y descorteses y muestran una falta de respeto hacia los otros” (Anderson y Pearson, 1999, p. 457). Algunos ejemplos de incivismo laboral pueden ser: menosprecio, comentarios humillantes, exclusión grupal, entre otros.

Un aspecto a destacar es que el incivismo, a diferencia de otros actos violentos, es una conducta ambigua; la intención de causar daño no es del todo clara. No todos podrían percibir el mismo acto como una conducta incívica (Pearson, Anderson y Porath, 2000). El

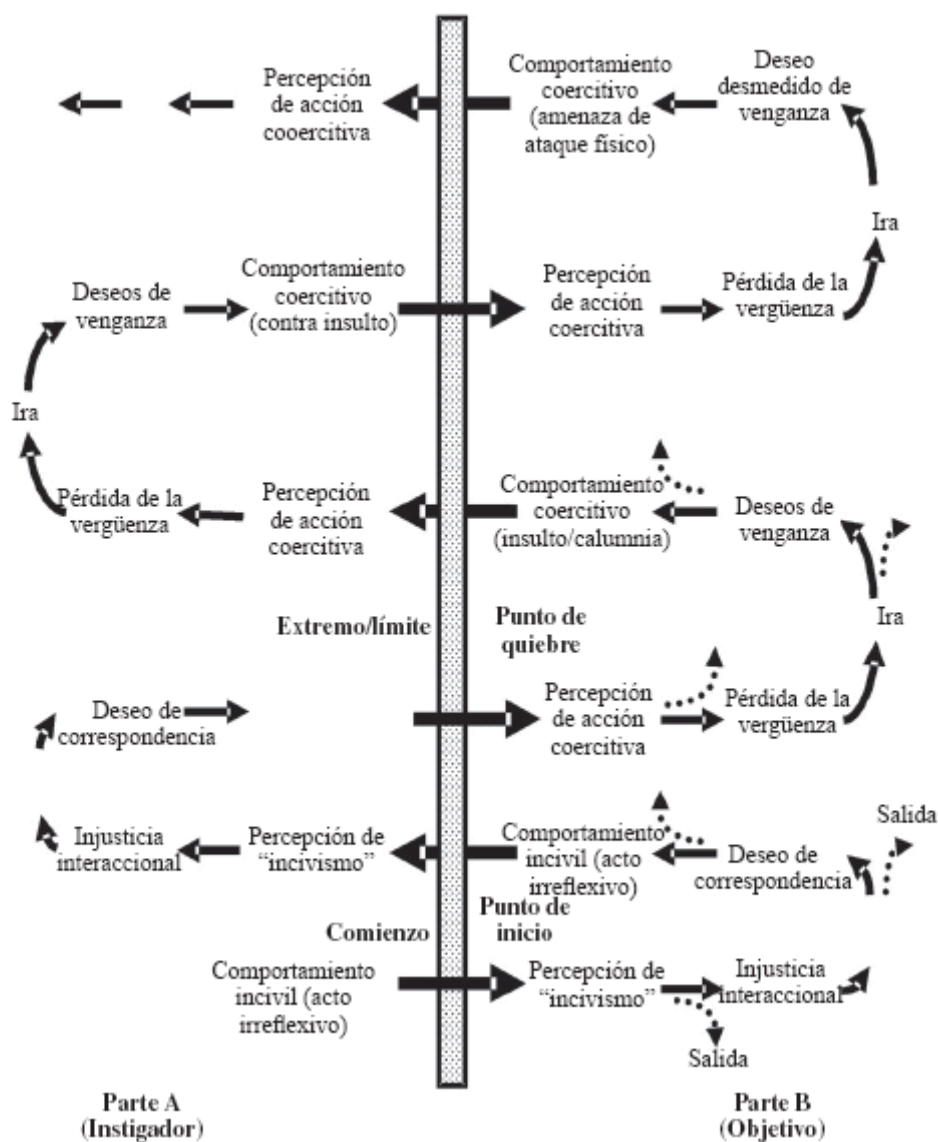
que un empleado se pueda ver o no afectado por una conducta incívica, dependerá de su percepción de la misma.

De acuerdo con Anderson y Pearson (1999) el incivismo se diferencia de la agresión psicológica en que este tipo de conductas carecen de claridad, consciencia o intencionalidad. Se pueden atribuir a la ignorancia o descuido del instigador o a la mala interpretación o hipersensibilidad de quien se siente afectado.

Se puede considerar una forma “leve o moderada” de agresión, así como un precursor de formas más graves de agresión en el contexto laboral; Anderson y Pearson (1999) indican que el incivismo puede llevar a conductas agresivas más intensas, representando el inicio de una espiral ascendente de eventos organizacionales negativos (conductas violentas y de coacción). Los autores sugieren que la acumulación de eventos molestos de bajo nivel llega a alcanzar un límite en el cual, la menor injusticia puede precipitar una agresión intensa. Este tipo de efecto “bola de nieve”, es similar al propuesto por la perspectiva del estudio del estrés de “molestias diarias” (DeLongis, et al., 1982).

En la figura 1.14, se puede observar la espiral de incivismo mencionada por Anderson y Pearson (1999), la cual puede servir para evaluar el incivismo, así como para hacer intervenciones oportunas en el lugar de trabajo.

El punto de inicio tiene lugar cuando el instigador realiza una conducta incívica (p.e., viola las normas de respeto mutuo), que la víctima percibe como una interacción injusta que le genera el deseo de actuar con reciprocidad (deseo de correspondencia). A continuación, la víctima actúa en respuesta a la percepción de incivismo reproduciendo el mismo patrón de comportamiento incívico hacia el instigador; este último percibe el incivismo y lo atribuye a la víctima, pasando ahora por el mismo patrón de respuesta cognitiva, afectivo y conductual que había experimentado previamente la víctima. En este momento, tanto el instigador como la víctima entran en la espiral de incivismo laboral, en la que la potencia de cada interacción propicia cada vez más el ascenso por la misma.



Fuente: Hutton (2006)

Figura 1.14. Modelo de la espiral de incivismo

Si este ascenso continúa, se puede llegar un punto de "quiebre" o de inflexión en el que la víctima percibe el comportamiento del instigador como un daño a su identidad social, experimentando ira y deseos de venganza, respondiendo al instigador con el mismo patrón coercitivo de conducta, entrando en un ciclo de comportamientos agresivos que pueden ir aumentando en gravedad.

El incivismo laboral es una de las formas de agresión más frecuentes en el lugar de trabajo. En un estudio realizado por Pearson y Porath (2005) con una muestra de 2.200 participantes, se encontró que cuatro de cinco personas, consideraban que la falta de respeto y de cortesía eran un problema serio. Estos mismos autores, indicaron que en una muestra norteamericana de 800 trabajadores, el 10% había presenciado o había sido testigo de conductas incívicas en su lugar de trabajo y el 20% dijo haber sido víctima directa de este tipo de comportamientos, por lo menos una vez a la semana. En otro estudio llevado a cabo por Cortina et al. (2001) en el sector público con 1.180 empleados, se encontró que el 71% de los trabajadores señalaron haber experimentado incivismo laboral en los últimos 5 años, el 39% “una o dos veces”, el 25% “algunas veces” y un 6% “frecuentemente”.

Se han estudiado diversos factores que pueden explicar la presencia de incivismo en las organizaciones. Pearson et al. (2000), Pearson y Porath, (2005) mencionan entre otros, la diversidad de empleos, la reingeniería, las reducciones de plantilla, la presión en la productividad y los empleos temporales o a tiempo parcial.

Aspectos como los cambios a trabajos más complejos, el ritmo de trabajo acelerado y la globalización llevan a las personas a sentir que no tienen tiempo para ser amables (Pearson y Porath, 2005). El incremento del uso de las tecnologías como el correo electrónico y las teleconferencias también pueden facilitar la aparición de conductas descorteses (Pearson et al., 2000).

5.2. Acoso sexual

El acoso sexual es una de las formas de agresión laboral que ha recibido la mayor atención tanto en los medios de comunicación, como a nivel académico y judicial. Existen diversas definiciones del mismo, aspecto que ha ocasionado dificultades en su estudio, especialmente en el momento de determinar su prevalencia.

Desde la perspectiva judicial, la mayoría de investigaciones hechas sobre el tema han sido americanas y se han basado en la definición legal de EE.UU sugerida por la Comisión de Igualdad de Oportunidad en el Empleo (Equal Employment Opportunity Comision E.E.O.C., 1980): “Insinuaciones sexuales indeseadas, solicitudes de favores sexuales, u otra

conducta física o verbal de naturaleza sexual cuando a) su cumplimiento se hace de manera explícita o implícita en términos o como condición para obtener el empleo, b) su cumplimiento o la negación de su cumplimiento por un individuo es la base para tomar decisiones que afecten el empleo de dicho individuo, o c) tales conductas tienen el propósito o efecto de interferir sin razón, en la eficiencia del trabajo de un individuo, o creando un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil y ofensivo” (pp. 74676-74677).

En la definición anterior, el acoso sexual se considera una forma de discriminación sexual que incluye dos tipos de comportamientos: 1) *quid pro quo* (del latín "esto por eso" o "algo por algo"), hace referencia a los aspectos a) y b) relacionados con amenaza o sobornos de contenido sexual empleados para tomar decisiones relacionadas con el trabajo y 2) *ambiente hostil*, relativo al punto c) de la definición; suele ser menos explícito y es la forma más común de acoso sexual en el trabajo (incluye chistes sexuales, insinuaciones, comentarios que interfieren con el trabajo).

En la investigación psicológica, en contraste con las categorías más amplias utilizadas a nivel legal, se suelen examinar actos específicos; una de las aproximaciones más aceptadas desde el ámbito de la investigación por los múltiples estudios que la respaldan es la de Fitzgerald y colaboradores (Fitzgerald et al., 1995; Fitzgerald, Swan y Magley, 1997; Gelfand, Fitzgerald y Drasgow, 1995).

Específicamente, Fitzgerald et al. (1997) definen el acoso sexual como “una conducta indeseada de carácter sexual presentada en el trabajo que es evaluada por el receptor como ofensiva, que excede sus recursos o que amenaza su bienestar” (p.15).

Fitzgerald et al., (1995) proponen un modelo teórico en el que el acoso sexual está compuesto por tres dimensiones relacionadas pero conceptualmente distintas:

El *acoso de género* se refiere a la discriminación sexista hacia personas de un determinado género (típicamente hacia la mujer). Implica un rango amplio de conductas verbales y no verbales cuyo objetivo no es la cooperación sexual, por ejemplo, distribución de material pornográfico u obsceno, acciones basadas en el género (difamaciones, burlas, gestos), intimidación o actos hostiles. Aunque es la forma más extendida de acoso

(especialmente en las entidades donde hay puestos de trabajo no tradicionales), los investigadores tienden a ignorarlas y se centran en situaciones sexuales más explícitas.

La *atención sexual no deseada* implica conductas sexuales inapropiadas, que no son deseadas, ni recíprocas por parte del receptor. Incluye tanto conductas verbales y físicas, así como comentarios sobre propuestas sexuales (p.e., insistencia para obtener una cita).

La tercera dimensión es el chantaje o coerción sexual que corresponde con el concepto legal *quid pro quo*. En este tipo de acoso se produce un chantaje sexual propiamente dicho; a través de él se fuerza a un empleado a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder o ver perjudicados ciertos beneficios o condiciones del trabajo. Un ejemplo típico es cuando un jefe hace una petición implícita o explícita de relaciones sexuales a cambio de consideraciones relacionadas con el trabajo (ascensos laborales, mejorar el salario, etc.).

Gelfand, et al. (1995) argumentan que estas tres categorías “son necesarias y suficientes para clasificar algún particular incidente como acoso sexual; estos elementos constituyen las dimensiones mínimas del constructo que actualmente resulta insuficientemente abordado” (p. 167).

Fitzgerald y sus colaboradores (1995) hacen una comparación entre la perspectiva legal y psicológica del acoso sexual como se puede apreciar en la figura 1.15.

De acuerdo con el esquema, el concepto legal “*quid pro quo*” presenta similitud con el de “chantaje sexual” (perspectiva psicológica) y el de “ambiente hostil” con los de “acoso de género” y “atención sexual no deseada”. Sin embargo, los autores resaltan que no hay que perder de vista que el modelo es una sobre simplificación y que existen situaciones en las que hay ambigüedad y no se puede determinar claramente si pertenecen exclusivamente a una clasificación u otra (ya sea legal o psicológica).

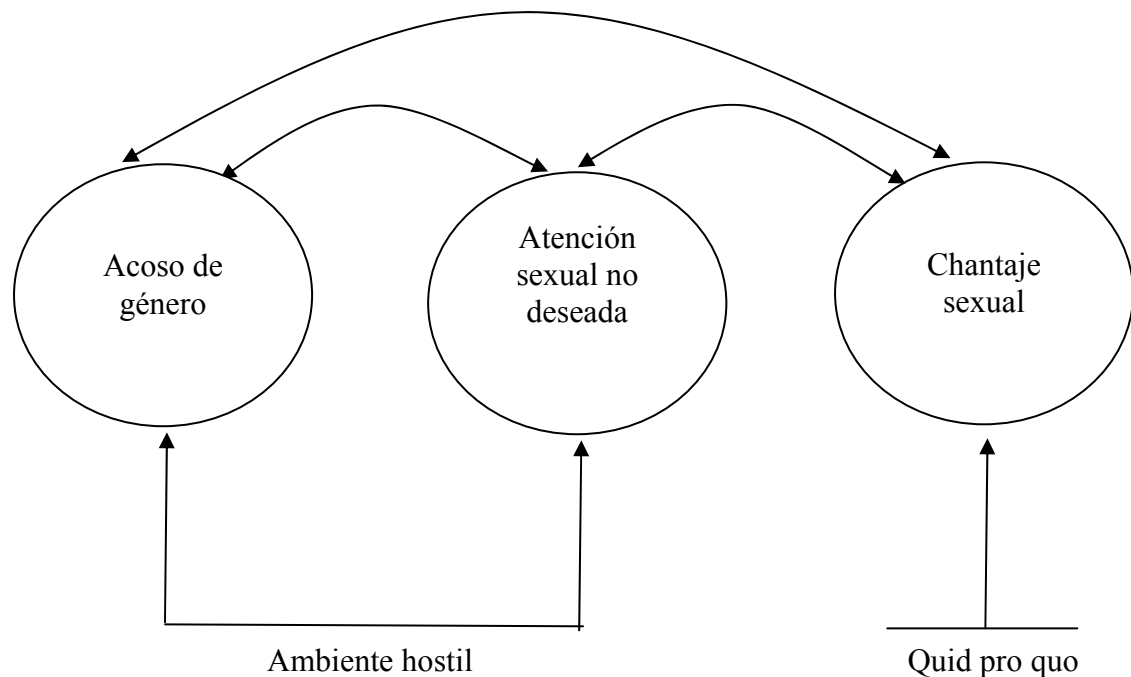


Figura 1.15. Relación entre las categorías conductuales del acoso sexual y los conceptos legales paralelos

De esta aproximación al estudio del acoso sexual vale la pena resaltar la operacionalización del constructo en conductas, lo cual facilita su estudio y evaluación desde una perspectiva más objetiva y fiable; por otra parte intenta acercar y relacionar dos grandes aproximaciones como son la legal y la psicológica intentando analizar sus similitudes y complementariedad.

Desafortunadamente, el acoso sexual en el trabajo no es un fenómeno ocasional o aislado, sino que se presenta con una frecuencia mayor de la que se podría esperar. Los datos sobre prevalencia e incidencia varían de acuerdo a la definición desde la cual se estudia, la metodología, los instrumentos de medición empleados, así como entre países, como se puede observar en la tabla 1.1, en la que se recopilan los datos de diferentes estudios realizados en la Unión Europea (European Commision, 1997).

Tabla 1.1.

Acoso sexual en países europeos según el género

País	Mujeres (%)	Hombres (%)
Alemania	72	
Austria	81	
Dinamarca	11	
Finlandia	27	30
Francia	8	
Holanda	7	2
Luxemburgo	78a 13b	
Portugal	7	
Reino Unido	54	9
Suecia	17	

a. Criterio subjetivo

b. Criterio objetivo

Según la IV Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EUROFOUND, 2005) existe una incidencia en el último año del 1% de atenciones sexuales no deseadas y de discriminación sexual, afectando tres veces más a las mujeres trabajadoras que a los hombres. La tasa de incidencia en España es menor al 1% siendo los países más afectados son la República Checa (10%), Noruega (7%), Turquía y Croacia (6%), Dinamarca, Suecia, Lituania y Reino Unido (5%), siendo el grupo de mayor riesgo son las mujeres jóvenes (menores de 30 años), del sector de los servicios y con contratos a término fijo o temporales.

Según los últimos estudios sobre el tema en España, alrededor del 14,5% de los trabajadores y el 18,3% de las mujeres han sido víctimas de alguna forma de acoso sexual (Secretaría Confederal de la Mujer de Confederación Sindical de Comisiones Obreras CC.OO, 2000). Un porcentaje similar (14,9%) se encontró en un estudio realizado únicamente con mujeres trabajadoras (Instituto de la Mujer y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales MTAS, 2006).

5.3. Abuso Verbal

Es una forma específica de conducta agresiva que implica el uso del lenguaje, por ejemplo, sarcasmos, gritos, insultos (Neuman y Baron, 1998). Algunos autores consideran que es una forma de abuso emocional, caracterizado por no dejar “marcas” y por tanto no ser fácilmente probado; interfiere además, con los aspectos emocionales del individuo, pudiendo afectar el autoestima y el bienestar físico y psicológico de la víctima (Tomison y Tucci, 1997).

Cox (1991a, 1991b) en base a su estudio con enfermeras, definió el abuso verbal como “cualquier comunicación que un trabajador percibida como violenta o como un ataque personal o profesional” (1991a, p. 32). Por su parte, Spector y Jex (1998), lo entienden como un estresor laboral y se refieren a él como conflicto interpersonal “situación laboral que requiere una respuesta adaptativa” (Jex, 1998, p. 2). Para medirlo, Spector y Jex (1998), crearon una escala denominada *Interpersonal Conflict at Work Scale*, que ha mostrado correlaciones de este constructo con conflicto de rol, intención de abandono y reacciones emocionales.

LeBlanc y Kelloway (2002) recopilaron una lista de 22 factores relacionados con exposición a la violencia laboral y encontraron, dentro de las 13 ocupaciones estudiadas, que el riesgo más alto de exposición a situaciones de violencia verbal la tenían los policías y los enfermeros; ambas ocupaciones con alto contenido emocional.

En el caso concreto de la enfermería, en un estudio hecho por Rowe y Sherlock (2005), se indicó que la respuesta de la mayoría de las enfermeras que habían sufrido situaciones de abuso verbal era adaptativa; sin embargo, algunas de ellas informaron de patrones de respuesta basados en el silencio y la pasividad, estrategias de afrontamiento negativas y quejas sobre el impacto que estos abusos producían en su satisfacción laboral y bienestar.

El abuso verbal es un tipo de agresión común en el contexto laboral. Por ejemplo, Harris y Reynolds (2003) realizaron un estudio con empleados del sector servicios, específicamente de hoteles, bares y restaurantes, encontrando que el 82% había presenciado o había sido víctima de abuso verbal en el último año.

Ringstad (2005) entrevistó a trabajadores sociales, de los cuales un 40% informó haber sido objeto de abuso verbal (p.e., insultos, groserías, gritos) por parte de clientes en el último año. En otro estudio, trabajadores de centros de llamadas telefónicas indicaron recibir un promedio de 7 llamadas hostiles al día (Grandey, Dickter y Sin, 2004). En el Reino Unido, el 74% de los empleados de compañías aéreas y ferroviarias informaron haber sufrido abuso verbal por lo menos una vez al mes (Boyd, 2002). En una encuesta aplicada en EE.UU a 3.000 empleados, se detectó que el 33% había experimentado abuso verbal en el trabajo en el último año y que un 25% lo había sufrido por parte de un compañero (United States Postal Service Commission on a Safe and Secure Workplace, 2000).

Una posible explicación a la mayor frecuencia de conductas de abuso verbal en el trabajo en comparación con otro tipo de conductas agresivas (p.e., agresión física), se puede encontrar en la aproximación al tema que hacen Björkqvist, Österman y Lagerspetz (1994), quienes argumentan que las conductas agresivas dependen de la proporción daño/efecto de las acciones y que la meta es maximizar el efecto en la víctima con el mínimo riesgo para uno mismo. En el caso específico del abuso verbal por sus características, el riesgo para el agresor suele ser bajo y por el contrario el daño que puede ocasionar en la víctima puede ser alto.

El abuso verbal dentro de la organización (por parte de jefes y/o compañeros) puede tener diferentes objetivos, incluyendo metas emocionales y relacionales (p.e., demostrar poder, descargar ira o estrés) y metas instrumentales (p.e., motivar a los otros, obtener recompensas) (Anderson y Bushman, 2002; Glomb, 2002; LeBlanc y Barling, 2005). El abuso verbal puede llevar a desencadenar conductas de venganza en las víctimas, que pueden aumentar en el tiempo (Anderson y Pearson, 1999; Penney y Spector, 2005).

Por otra parte, el abuso verbal proveniente de clientes generalmente obedece a una reacción emocional basada en la insatisfacción con algún aspecto del servicio recibido (Bitner, Booms y Mohr, 1994; LeBlanc y Barling, 2005); sin embargo, pueden también existir objetivos instrumentales subyacentes, ya que generalmente se les ofrece a los clientes algún tipo de compensación ante su queja o insatisfacción (Harris y Reynolds, 2003).

Grandey et al. (2007) se interesaron en comparar el abuso verbal proveniente de compañero y jefes (personal dentro de la organización) con el de los clientes (personas

externas a la organización), encontrando que el abuso verbal es más frecuente por parte de personas externas que de las que pertenecen a la organización, especialmente en aquellos trabajos que implican una alta carga emocional. De igual manera se identificó que el abuso verbal por parte de clientes, predecía el cansancio emocional por encima del abuso verbal de compañeros y jefes sin importar los requerimientos emocionales de la labor.

El abuso verbal ha sido considerado como una fuente de estrés laboral para los trabajadores, que puede afectar su bienestar emocional (Frone, 2000; Glomb, 2002; LeBlanc y Kelloway, 2002; Schat y Kelloway, 2000). Por ejemplo, en un estudio llevado a cabo con enfermeras chinas, se encontró que aquellas que estuvieron expuestas a situaciones de abuso verbal obtuvieron puntuaciones más altas de afectación psicológica, reportaron estar menos satisfechas con el apoyo de su familia y obtuvieron puntuaciones más altas en neuroticismo (Asukai, et al., 2002).

5.4. Acoso Psicológico

El acoso psicológico laboral (*mobbing o bullying*) no ha alcanzado aún una definición consensuada pero se reconoce como un proceso de agresión sistemática y repetida por parte de una persona o grupo hacia un compañero, subordinado o superior (Fidalgo y Piñuel, 2004; Topa, Depolo y Morales, 2007). Es considerado como uno de los principales estresores a los que puede enfrentarse un trabajador durante su vida laboral (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006; Pérez-Bilbao, Nogareda, Martín-Daza y Sancho, 2001) y es en un área de investigación que cada vez toma más fuerza (Einarsen y Skogstad, 1996; Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003; Hoel et al., 1999; Leymann, 1996; Mikkelsen y Einarsen, 2001; Zapf y Einarsen, 2001).

Los términos más frecuentes para referirse al acoso psicológico son *mobbing* y *bullying*. El término *mobbing* se utiliza principalmente en los países nórdicos y alemano parlantes (Alemania y Austria), el de *bullying* en los países anglo parlantes y acoso psicológico en España; se emplean indistintamente por la mayoría de investigadores, ya que los procesos psicológicos implicados parecen ser los mismos (Di Martino, Hoel y Cooper, 2003).

En los años ochenta, Leymann (1986), psicólogo alemán residente en Suecia, utilizó el término *mobbing* aplicándolo a un tipo de agresión de grupo similar a la escolar, pero entre adultos y en el contexto laboral; no utilizó el término *bullying* por la connotación de agresión física y amenazas que caracteriza este fenómeno en la escuela, considerando que entre adultos estos comportamientos eran mucho más sofisticados, por ejemplo aislar a alguien, no dirigirle la palabra o degradar los resultados de su trabajo. Estableció dos criterios claves a tener en cuenta para hablar de acoso psicológico o *mobbing*: que tenga lugar de manera frecuente (por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses) (Leymann, 1990).

Una de las definiciones más aceptadas actualmente es la proporcionada por Einarsen et al. (2003): “El acoso psicológico (*mobbing o bullying*) en el trabajo significa acoso, ofensa, exclusión social de alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para etiquetarlo como acoso psicológico y aplicarse a una situación particular, debe ser una interacción o un proceso que debe ocurrir repetida y regularmente (p.e., semanalmente) y durante un periodo de tiempo (p.e., durante seis meses). El acoso psicológico es un proceso de escalamiento en el cual la persona se enfrenta desde una posición inferior y resulta ser objetivo de actos sociales negativos sistemáticamente. Un conflicto no puede llamarse acoso psicológico si es un incidente aislado o si las dos partes en conflicto tienen aproximadamente el mismo poder” (p. 15).

En esta definición, producto de una amplia revisión hecha por Einarsen et al. (2003) sobre investigaciones del acoso psicológico, se señalan como elementos claves y distintivos del mismo: a) más allá de un hecho ocasional, se trata de un proceso con conductas repetitivas y prolongado en el tiempo; b) la característica fundamental de las conductas es que son consideradas negativas y hostiles, e implica un amplio rango que va desde las críticas permanentes al trabajo, los comentarios injuriosos, las calumnias, etc., hasta las amenazas o incluso la violencia física; c) provoca en las víctimas, objetivos de tales conductas, una serie de respuestas diferentes según sea la fase donde se encuentre el proceso de acoso; d) conlleva una intencionalidad del acosador o grupo de acosadores, bien sea de carácter instrumental (como un medio para alcanzar un fin) o bien de carácter finalista (cuyo fin es la destrucción de la víctima *per se*; e) existe un desequilibrio de poder de las partes enfrentadas, donde, al menos, la víctima percibe que no dispone de los recursos necesarios para defenderse ante esta situación, y f) el nivel jerárquico de los acosadores y de las

víctimas y la dirección de las conductas hostiles determina que el *acoso psicológico* sea entre iguales (horizontal), de superiores a subordinados (descendente), o de subordinados a superiores (ascendente).

Leymann (1990, 1996) agrupa los comportamientos hostiles en cinco categorías: acciones dirigidas al autoestima y a la forma en la que ocurre la comunicación (restringir posibilidades de comunicación, evitar contacto con otros, etc.), ataques a las relaciones sociales personales (limitar posibilidades de mantener contactos con otros, aislar a la persona, etc.), ataques a la reputación de la persona (difundir rumores, ridiculizarle, etc.), ataques a la calidad profesional y a la situación vital (no dar tareas con significado, asignar tareas por debajo de la cualificación personal, etc.) y ataques a la salud (asignar tareas peligrosas, amenazas físicas, etc.).

Zapf, Knorz y Kulla (1996) también hacen una clasificación de las conductas hostiles agrupándolas por factores: ataques a la víctima con medidas organizativas, ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social, ataques a la vida privada de la víctima, violencia física, ataques a las actitudes de la víctima, agresiones verbales y rumores.

El acoso psicológico en el trabajo constituye un problema significativo entre los trabajadores europeos. Según la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (EUROFOUND, 2005), el 5% de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico durante el año 2005. En España, la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (MTAS, 2004) realizada mediante entrevistas estructuradas, cifra en un 2.8% –criterio estricto- a los trabajadores que se les acosa de forma semanal o diaria, y del 4.5% –criterio menos estricto- se les acosa de forma mensual, semanal o diaria. Piñuel (2001) cifra en un 16% la incidencia del acoso psicológico en España en el II Barómetro CISNEROS. En el año 2006, se publicó un número monográfico sobre el acoso psicológico en España en el que se indicó que las investigaciones incluidas informaban de una prevalencia del 9.2% al 18.9% (Moreno-Jiménez y Rodríguez-Muñoz, 2006).

En cuanto a los distintos sectores productivos, Di Martino et al. (2003), comparando las tasas de incidencia de distintos sectores de riesgo, señalan que la administración pública y la defensa (14%), educación y salud (12%), hoteles y restaurantes (12%), y transportes y

comunicaciones (12%), tienen tasas más altas que el resto de sectores analizados, mientras que el de la agricultura y pesca apenas alcanza el 3%. Centrándonos en España, los resultados de la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (MTAS, 2004), mostraron que el sector servicios es el más afectado, y dentro de éste, las ramas de actividad de servicios sociales y administración/banca con un 6.2% y un 5.8%, respectivamente. Los sectores de la industria (3.5%) y la construcción (1%) están significativamente menos afectados.

Distintos estudios han puesto de manifiesto que el acoso psicológico se relaciona con diferentes problemas de salud y bienestar, como por ejemplo ansiedad, problemas psicosomáticos, la satisfacción personal, irritabilidad y depresión (Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994; Leymann y Gustafsson, 1996; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa y Morante, 2005; Messeguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez, 2007; Topa, Gallastegui y Morales, 2006; Topa et al., 2007). Otros efectos comunes del padecimiento de este problema son la sintomatología postraumática, ciertas alteraciones psicofisiológicas (Hansen et al., 2006; Leymann y Gustafsson, 1996) y problemas de sueño (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Sanz-Vergel y Rodríguez-Carvajal, 2008). También se han encontrado asociaciones entre el acoso psicológico y aspectos organizacionales, tales como rendimiento laboral, intención de abandono, negligencia en las tareas, satisfacción laboral, conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional (Cortina y Magley, 2003; Mikkelsen y Einarsen, 2002). En general, la mayoría de los estudios pone de manifiesto su influencia negativa tanto para el trabajador como para la organización.

VARIABLES ORGANIZACIONALES Y AGRESIÓN LABORAL

En el estudio de la agresión laboral existen aproximaciones teóricas que se centran en las variables organizacionales y otras que hacen énfasis en el papel que pueden tener las variables personales de la víctima (tanto de personalidad como sociodemográficas).

Los estudios que mayor atención y aceptación académica han tenido, son aquellos que consideran las características laborales como los predictores más claros de la agresión laboral. En general insisten en la importancia que tienen los valores, normas y prácticas más

frecuentes en una organización, que a su vez determinan las conductas que se considerarán aceptables dentro del contexto laboral (Björkqvist et al., 1994; Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994; Leymann, 1990; Pryor y Fitzgerald, 2003; Tepper, Duffy y Henle, 2002).

Por ejemplo, algunas aproximaciones destacan que los ambientes laborales caracterizados por la ambigüedad, el conflicto de rol y la sobrecarga laboral son facilitadores de la aparición de conductas agresivas (Spector y O'Connell, 1994; Topa, et al., 2007), así como, el estilo de liderazgo de los superiores y el control sobre su trabajo (Hoel y Cooper, 2000; Vartia, 1996), las demandas laborales, el contenido de la tarea (Moreno-Jiménez, Martínez, Rodríguez-Muñoz y Gálvez, 2006; Zapf et al., 1996), la comunicación interna y el clima organizacional (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Morante y Rodríguez-Carvajal, 2004).

Para algunos, la distancia de poder es una variable importante (Liefvooghe y Mackenzie-Dawey, 2001) y las relaciones fuertemente jerarquizadas favorecen el surgimiento de violencia agresión laboral (Ashforth, 1997). Para otros, la justicia, actúa como un filtro a través del cual las conductas son evaluadas, influyendo en cuáles son consideradas agresión laboral o no (Dietz, Robinson, Folger, Baron, y Schulz, 2000; Dupré, 2004; Topa et al., 2007), por ejemplo, en contextos laborales donde los comportamientos injustos son frecuentes, los umbrales de tolerancia a situaciones agresivas serán más altos que en otros contextos organizacionales.

Finalmente, otras aproximaciones indican que ciertas políticas y prácticas empresariales tales como los despidos, reestructuración, remodelación, reducción de plantilla, fusiones etc., se han relacionado con la aparición del agresión en el trabajo (Baron y Neuman, 1998; McCarthy, Sheehan y Wilkie, 1995, Piñuel, 2004), e incluso ante estas situaciones, los miembros de la organización puede ampliar el rango de comportamientos tolerados.

A continuación se profundizará en algunos de ellos, específicamente en los incluidos en el presente estudio.

1. JUSTICIA ORGANIZACIONAL

La justicia organizacional hace referencia a las percepciones de los empleados sobre lo que es justo o injusto dentro de la organización a la que pertenecen, si han sido tratados equitativamente, y cómo los aspectos que tienen en cuenta en su evaluación, influyen en otras variables relacionadas con el trabajo (De Boer, Bakker, Syroit y Schaufeli, 2002; Moorman, 1991).

Una de las aproximaciones más completas en el estudio de la justicia es la de Colquitt (2001), quien ha encontrado evidencias sólidas de la existencia de las cuatro dimensiones propuestas por Greenberg (1993), denominadas justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informativa.

La *justicia distributiva* hace referencia a la relación de los incentivos con el esfuerzo laboral, la *justicia procedimental* tiene que ver con los criterios y procedimientos utilizados para dar recompensas, la *justicia interpersonal* se refiere al trato interpersonal recibido por parte de las figuras de autoridad durante la ejecución del trabajo y la *justicia informativa* hace alusión a la calidad de las explicaciones recibidas sobre temas relacionados con el trabajo, la tarea y los incentivos (Greenberg, 1993; Colquitt, 2001).

La justicia organizacional se ha asociado reiteradamente con actitudes y conductas positivas en el trabajo, mientras que la injusticia suele conducir a reacciones negativas (Cohen-Charash y Spector, 2001; Cropanzano y Greenberg, 1997).

La percepción de injusticia organizacional puede ser un indicador de una cultura de trabajo hostil, la cual consistentemente ha mostrado estar vinculada a comportamientos agresivos en el trabajo (Baron y Neuman, 1996; Greenberg y Barling, 1999; Naumann y Bennett, 2000; Neuman y Baron, 1997; Tepper et al., 2002). Estos pueden deberse a una reacción colectiva ante un ambiente injusto que puede conducir a una oposición a las normas organizacionales que permiten este tipo de situación (Dietz, Robinson, Folger, Baron, y Schulz, 2003). En el caso concreto del acoso sexual, estudios recientes han indicado que existe una fuerte asociación entre el clima organizacional (dentro del cual se

puede incluir la justicia) y la aparición de este tipo de agresión (O'Leary-Kelly, Bowes-Sperry, Arens y Lean, 2009; Willness, Steel y Lee, 2007).

Otras investigaciones han señalado la relación entre la injusticia laboral y la aparición de consecuencias emocionales. Francis, Kelloway, Barling y Keeley (2003) indicaron un aumento en la probabilidad de presentar tensión emocional; Tepper (2001) encontró que las percepciones de injusticia procedimental y distributiva estaban asociadas con el aumento de síntomas emocionales como depresión, agotamiento emocional y ansiedad; Elovainio y sus colegas (Elovainio, Kivimäki y Helkama, 2001; Elovainio, Kivimäki y Vahtera, 2002) observaron relaciones consistentes entre percepciones de injusticia procedimental, interpersonal e informativa y un aumento en la experimentación de tensión emocional, ausentismo laboral relacionado con enfermedad y disminución del estado de salud informado.

En un meta-análisis llevado a cabo por Hershcovis et al., (2007), se ha encontrado que la injusticia interpersonal es uno de los mayores predictores de agresión, encontrando concretamente que es un mayor predictor de la agresión dirigida hacia el supervisor que la ejercida hacia compañeros.

En un estudio previo llevado a cabo por este mismo autor, los resultados indicaron que la injusticia distributiva era predictora de agresión dirigida hacia compañeros de trabajo (Hershcovis et al., 2004); este último resultado sugiere que a través de la comparación social, los empleados pueden envidiar a los trabajadores que tienen un mejor salario, lo cual los puede llevar a cometer actos agresivos contra ellos; investigaciones en esta misma línea han encontrado que la envidia asociada a condiciones de trabajo desfavorables se relaciona positivamente con la agresión (Cohen-Charash, Mueller y Goldman, 2004).

En relación con la justicia procedimental, diversos estudios han mencionado su asociación con agresión laboral (Bennett y Robinson, 2000; Greenberg y Barling, 1999); concretamente, Greenberg y Barling (1999) observaron que la percepción de justicia procedimental predecía la agresión dirigida a los jefes o supervisores pero no hacia compañeros o subordinados. No obstante, Hershcovis et al., (2007), señalaron que después de controlar otra serie de variables predictoras, el efecto principal de la baja justicia procedimental era insignificante.

De igual manera, se ha encontrado que la injusticia distributiva, procedimental, interpersonal e informativa actúa como factor antecedente de la aparición de conductas contraproducentes en el trabajo (Aquino et al., 2001; Skarlicki y Folger, 1997; Skarlicki et al., 1999). Tepper (2000) encontró asociaciones negativas entre justicia interpersonal e intención de abandono y otros investigadores, han indicado asociaciones entre exposición a injusticia laboral y estrés, e injusticia y consecuencias de estrés (Cropanzano, Goldman y Benson III, 2005; Elovainio et al., 2001, 2002; Tepper, 2001; Zohar, 1995).

2. ESTRÉS DE ROL

La teoría del rol (Kahn et al., 1964), se basa en la idea de que las personas desempeñan diferentes roles que se corresponden con determinadas expectativas. No obstante, cuando los individuos tienen que desempeñar múltiples roles a la vez, resulta muy complicado cumplir las expectativas de todos ellos, por lo que es probable que se experimente conflicto.

En una organización, el “rol” de cada uno sería un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto con cierta independencia de la persona que sea (Kahn y Quinn, 1970). El *estrés de rol* se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol (Rizzo, House y Lirtzman, 1970).

De acuerdo con Ironson (1992), lo deseable es que la persona perciba concordancia entre las expectativas de la organización y las suyas propias acerca del rol que debe jugar, estando su papel claramente configurado y asumido por todos. Cuando el individuo percibe divergencias entre ellas, se podría hablar de una situación de *conflicto de rol*. Por otra parte, dentro de la organización también puede existir la *ambigüedad de rol*, que se produce cuando la persona no percibe una clara definición respecto al rol que debe jugar y tiene una imagen confusa del mismo. Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo, repercuten negativamente en el bienestar psicológico y se les considera como fuentes de tensión para la persona que las experimenta.

El *conflicto de rol* se define como la situación en la que la persona tiene que desempeñar a la vez varias tareas que resultan incompatibles entre sí (Kahn et al., 1964).

Puede haber incongruencia por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales. De acuerdo con Hershcovis et al. (2004) de los estresores de rol, el conflicto de rol es el que más se asocia con agresión laboral. En estudios previos también se había visto esta relación; por ejemplo, Einarsen et al. (1994) encontraron relaciones positivas entre acoso psicológico y conflicto de rol y Chen y Spector (1992) subrayaron su relación con agresión interpersonal.

La *ambigüedad de rol* ocurre cuando una persona no tiene información clara sobre las tareas que tiene que desempeñar en su trabajo (Kahn et al., 1964). El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. Se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos. En diferentes estudios se ha encontrado asociaciones positivas entre ambigüedad de rol y agresión laboral (Bedeian, Armenakis y Curran, 1980; Einarsen et al., 1994)

Aunque es frecuente experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio puntual en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT, 2001).

La ambigüedad y el conflicto de rol son dos de las principales fuentes de estrés organizacional (Rizzo et al., 1970) y son predictores significativos de la agresión laboral (Beehr y Glazer, 2004).

Ante situaciones de estrés de rol (conflicto y ambigüedad de rol) es posible que los agresores experimenten emociones negativas en su trabajo, que los lleven a “descargarse” con sus compañeros. El estrés de rol y la agresión laboral y tienen como elemento común que son inherentemente sociales; el estrés de rol tiene que ver con las características de los mensajes de otras personas y la agresión laboral son conductas del mismo grupo de personas (clientes, jefes, compañeros de trabajo) (Bowling y Beehr, 2006; Spector y O’Connell, 1994).

Siguiendo esta línea de argumentación, algunas investigaciones previas en el campo del acoso psicológico han encontrado que algunas víctimas describen sus lugares de trabajo como altamente estresantes, viéndose afectado su rendimiento y ejecución de tareas (Zapf, 1999), lo cual a su vez se ha visto asociado a recibir un mayor maltrato y conductas agresivas por parte de compañeros y jefes; como indica Leymann (1996), aquellos que no son capaces de afrontar las demandas de su trabajo son percibidos como personas que “merecen” ser hostigadas.

Los entornos de trabajo con altos niveles de estrés de rol son más difíciles y desagradables y requieren más esfuerzos por parte de los trabajadores para encontrarse cómodos, generando un mayor agotamiento y mayores niveles de burnout (Garrosa, Moreno-Jiménez, et al., 2008; Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, 2003).

El estrés de rol también se ha asociado a diferentes consecuentes que pueden afectar tanto al trabajador como a la organización. Según Buunk, De Jonge, Ybema y De Wolff (1998) una exposición intensa o prolongada a estresores laborales, entre ellos el estrés de rol, puede causar graves problemas tanto físicos como psicológicos. El conflicto y la amigüedad de rol se relacionan negativamente con la satisfacción laboral, la implicación con el trabajo, la autoestima y la intención de abandono; y positivamente con la ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos (Arts, 2001; Collins, 2000; Peiró, González-Romá, Tordera, Mañas, 2001).

3. CARACTERÍSTICAS LABORALES

Estudios previos han indicado como posibles características laborales que pueden influir en la agresión organizacional, el *tipo de contrato laboral*; específicamente contratos temporales o por obra y servicio, que implican inestabilidad laboral; la *ocupación* siendo los más afectados los trabajadores cualificados (24.2%) en comparación con los directivos (15.4%) y los mandos medios (7,4%) (Baron y Neuman, 1996; Moreno-Jiménez et al, 2005; Instituto de la Mujer y MTAS, 2006); en relación con la *estructura organizativa*, se han encontrado asociaciones entre la agresión laboral y hacer parte de empresas grandes y del sector privado (Einarsen y Skogstad, 1996; Instituto de la Mujer y MTAS, 2006; EUROFOUND, 2005) y el *horario laboral*, en el que autores como Baron y Neuman (1996)

han señalado como horarios de mayor riesgo los de tiempo partido, mientras que autores como Hoel y Cooper (2000) han indicado los de tiempo completo.

Complementariamente resulta relevante atender a la distribución por sectores, de trabajadores que manifiestan haber sido objeto de conductas agresivas en el trabajo. La revisión de la literatura indica que uno de los sectores más afectados es el *sector servicios*, formado desde un punto de vista económico, por las actividades terciarias (comercio, transporte, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, sanidad, educación, etc.), diferentes a las del sector primario o agropecuario y a las del sector secundario o industrial. El Department of Industry, Science and Resources (1999) ha propuesto una definición ampliamente aceptada de los servicios, en la que se establece que este sector está integrado por actividades que proporcionan ayuda, utilidad o cuidados, experiencia, información u otro contenido intelectual, siendo la mayoría de su valor intangible, en lugar de residir en el producto físico.

El sector servicios es, por tanto, una parte muy diversificada de la economía que abarca desde sectores intensivos en tecnología y conocimientos, hasta servicios poco tecnológicos y poco cualificados. En España, este sector está ocupado por el 66% de la población trabajadora activa y por una alta proporción de mujeres, excepto en la rama del transporte. (Instituto de la Mujer y MTAS, 2006).

Es importante señalar, que el sector servicios ha pasado a ser con diferencia, el predominante en nuestras economías y el de mayor potencialidad de crecimiento en la creación de nuevos puestos de trabajo, con nuevas organizaciones en forma de subcontratación, externalización y organizaciones en forma de red, que limitan la jerarquía y aumentan la complejidad de las relaciones de trabajo, para convertirlas en relaciones de mercado o proveedor-cliente, evaluadas conforme a la calidad del servicio que se proporciona a los clientes internos y externos, todo esto bajo la perspectiva de una economía globalizada (Cuadrado y Rubalcaba, 2000).

Específicamente en el sector servicios, se presenta una alta prevalencia de casos de agresión laboral (Instituto de la Mujer y MTAS, 2006). A nivel europeo, la última encuesta realizada indica que dentro de los servicios, los más afectados por esta situación son la

educación, la salud, la hostelería y la restauración y los menos afectados, la industria y la construcción (EUROFOUND, 2005).

En el caso concreto de una de las formas de agresión contempladas en este estudio, el acoso psicológico, diferentes estudios han confirmado su mayor prevalencia en el sector servicios. Por ejemplo, Di Martino et al. (2003), señalan que la administración pública y la defensa (14%), educación y salud (12%), hoteles y restaurantes (12%), y transportes y comunicaciones (12%), tienen tasas más altas que el resto de sectores analizados, mientras que el de la agricultura y pesca apenas alcanza el 3%.

En un estudio hecho en los últimos años en el sector servicios, puntualmente en restaurantes, se indicó que era claramente un grupo en riesgo frente a situaciones de agresión laboral y acoso psicológico (Mathisen, Einarsen y Mykletun, 2008). Estudios previos ya habían resaltado que los restaurantes son lugares de trabajo agresivos y ajetreados, donde prevalece el abuso psicológico, verbal y físico (Johns y Menzel, 1999).

Parece existir en el sector de la restauración, el supuesto de que los empleados deben aceptar el maltrato y la agresión como una parte natural de su actividad; se han señalado como posibles factores de riesgo en este tipo de trabajo, el tener unas condiciones físicas incómodas o desagradables (exceso de ruido, temperatura elevada, etc.), salarios bajos, presión temporal, conflictos de intereses entre compañeros (p.e., entre cocineros y camareros), entre otros (Pratten, 2003). Todas estas condiciones desfavorables de trabajo, pueden fomentar actitudes de hostilidad, siendo un medio propicio para la agresión.

Einarsen y Skogstad (1996) a partir de un estudio realizado con trabajadores de la hostelería en Noruega, concluyeron que el acoso psicológico era frecuente en este sector. Resultados similares se han encontrado a partir de una encuesta aplicada a 3.044 trabajadores recepcionistas ingleses, de los cuales un 13% indicó haber sido agredido por algún compañero de trabajo (Anon, 1994).

Por otra parte, de acuerdo con Gettman y Gelfand (2007) trabajar en el sector servicios implica además de un contacto constante con clientes, tener que ser agradable con ellos (aspecto que respalda y recompensa la organización), lo cual hace vulnerables a los trabajadores ante posibles situaciones de agresión. De acuerdo con Harris y Reynolds (2003)

y Ben-Zur y Yagil (2005), existe una tendencia a la “soberanía del cliente” que implica que debe ser tratado con cortesía y como si tuviera la razón; sin embargo, el cliente no tiene la obligación de mostrar buenas manera y buen trato hacia quien le presta el servicio. Por otra parte, se considera que este tipo de tareas puede implicar una carga emocional debido a la necesidad de tener que esconder las propias emociones o de compartir los problemas de otras personas (INSHT, 2007).

VARIABLES INDIVIDUALES EN EL PROCESO DE AGRESIÓN LABORAL

La respuesta ante los estresores laborales, en este caso concreto frente a la agresión laboral, puede verse afectada no sólo por variables situacionales, sino también por las diferencias individuales de los trabajadores, como son sus características sociodemográficas y de personalidad. A continuación se abordarán cada una de ellas, haciendo énfasis en las variables personales incluidas en el presente estudio.

1. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

Determinadas características de la persona pueden estar actuando en el proceso de agresión laboral. En ocasiones, dichas características se han analizado como antecedentes; sin embargo, diversos estudios han focalizado su atención en el posible papel moderador que las variables sociodemográficas pueden tener en la aproximación a este tema.

La literatura revisada indica que las personas más susceptibles a recibir diferentes tipos de agresión laboral son quienes ocupan una posición jerárquica baja en la organización, las mujeres, los grupos minoritarios, las personas jóvenes y solteras, entre otros (Gutek et al., 1990; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Morante y Rodríguez-Carvajal, 2005; Murrell, 1996; Pryor y Whalen, 1997).

Una de las variables sociodemográficas que ha recibido mayor atención en el estudio de la agresión laboral es el género. La mayor parte de los estudios coinciden que las

víctimas suelen ser las mujeres. Por ejemplo, en la última Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (EUROFOUND, 2005), se observó que las mujeres padecen más hostigamiento y acoso moral que los hombres.

Aunque los hombres también son víctimas de agresión laboral, ciertas formas de la misma, como el acoso sexual, el incivismo y el acoso psicológico se presentan especialmente en las mujeres (Cortina et al., 2001; Moreno-Jiménez, et al., 2005). La Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo de EE.UU (2005) encontró que el 86% de las víctimas de acoso sexual eran mujeres, mientras que los hombres lo eran en un 14%. En la misma línea, la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea arrojó datos que indicaban que el número de mujeres víctimas de una atención sexual no deseada triplicaba al de los hombres (EUROFOUND, 2005). En España, según la última encuesta de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2007) la población más afectada por agresión laboral son las mujeres. Existen sin embargo, estudios donde no se han encontrado diferencias de género entre las víctimas de agresión laboral, específicamente en situaciones de acoso psicológico (bullying) y abuso emocional (Einarsen y Skogstad, 1996; Keashly, Trott y MacLean, 1994).

Una posible explicación a la diferencia de género de las víctimas de agresión en el lugar de trabajo, se puede encontrar en la relación que existe entre ésta y la discriminación laboral. De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto de la Mujer y MTAS (2006), con una muestra de 2.007 mujeres trabajadoras activas, el 18,6% afirmó haberse sentido *discriminadas* por su género en el trabajo. Las situaciones más mencionadas fueron: menores sueldos en puestos de la misma categoría (31%), dificultad de acceso a puestos de mayor nivel (29,1%), realización/asignación de tareas menos cualificadas (21,3%), trato verbal discriminatorio (16,1%) y mayores dificultades en sectores masculinizados (14,2%). Se debe destacar, que según el entorno laboral (femenino o masculino) estos porcentajes de discriminación variaron. En entornos marcadamente masculinos fue de 24.5%, en entornos mixtos (equilibrio en el número de hombres y mujeres) de 22% y en entornos femeninos de 13%.

Una variable sociodemográfica que suele citarse en los estudios sobre agresión laboral es la edad; específicamente, se han encontrado que las víctimas de diversas formas de agresión suelen ser personas jóvenes (Einarsen y Raknes, 1997); a nivel europeo se ha

indicado que la mayoría de las víctimas están en el rango de edad de 15 a 29 años, seguidas por las de 30 a 49 años (EUROFOUND, 2005); en España se ha visto esta misma tendencia en la última Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT, 2007), así como en otros trabajos científicos (Moreno-Jiménez et al., 2005; Secretaría Confederal de la Mujer de CC.OO, 2000).

Existen datos contradictorios en cuanto a la relación entre agresión laboral y nivel de estudios. Algunos han indicado que las personas con menor nivel académico son las más afectadas (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Salin y Morante, 2008), mientras que otros han encontrado que las personas con estudios medios y superiores suelen ser las víctimas más frecuentes de diferentes formas de agresión (Instituto de la Mujer y MTAS, 2006).

Otras variables sociodemográficas de las víctimas que han aparecido asociadas a la agresión laboral son el pertenecer a grupos minoritarios (p.e., inmigrantes), el estado civil, específicamente personas solteras, entre otros (EUROFOUND, 2005, Instituto de la Mujer y MTAS, 2006).

2. VARIABLES PERSONALES

2.1. Afecto Negativo

De acuerdo con el planteamiento de Watson y colaboradores (Watson y Tellegen, 1985; Watson, Clark, y Tellegen, 1988) las emociones se pueden agrupar en aquellas relacionadas con el afecto positivo y el afecto negativo. Estas dos dimensiones principales del afecto han sido conceptualizadas como estados afectivos (fluctuaciones transitorias en el ánimo) o como rasgos (predisposiciones más o menos estables).

El rasgo de afecto positivo implica la experiencia constante de emociones positivas como estar alerta, activo, con energía, satisfecho; mientras que el rasgo de afecto negativo implica una tendencia a percibir las cosas negativamente y una predisposición a experimentar estados emocionales aversivos como disgusto, ira, nerviosismo.

Las dimensiones de afecto positivo y negativo se han asociado a otros rasgos; por ejemplo, el afecto positivo con la extraversión y el afecto negativo con el neuroticismo (Clark, Watson y Mineka, 1994; Watson y Pennebaker, 1989).

De igual se han realizado diferentes estudios en los que ambas dimensiones aparecen relacionadas con aspectos como estrés y salud. Específicamente, el afecto positivo, ha aparecido asociado a una mayor participación social, mayor frecuencia de realización de ejercicio físico y autoinformes de sucesos placenteros (Clark, y Watson, 1988). El afecto negativo, por otra parte, ha correlacionado positivamente con autoinformes de estrés y quejas somáticas (Zellars, Meurs, Perrewé, Kacmar y Rossi, 2009), así como con problemas de salud objetivos (Watson y Pennebaker, 1989).

En el campo de la Psicología Organizacional, diversas investigaciones han encontrado que el afecto negativo puede afectar la experiencia psicológica del estrés; por ejemplo, las personas con alta afectividad negativa perciben mayor nivel de conflicto en el trabajo (Spector y Jex, 1998), son más reactivos ante las demandas laborales (Spector, Chen y O'Connell, 2000) y llevan a cabo con mayor frecuencia conductas contraproducentes en el trabajo (Tepper, Duffy y Shaw, 2001). Este tipo de resultados indican que las personas con alta afectividad negativa son más sensibles y reactivos ante eventos negativos y estresores (Douglas y Martinko, 2001).

De acuerdo con Folger y Skarlicki (1998) las personas con alta afectividad negativa o neuroticismo suelen ser más sensibles ante situaciones de injusticia en el contexto laboral, lo cual puede conducir a respuestas conductuales negativas (agresión). Skarlicki et al., (1999) encontraron que el afecto negativo interactuaba con la percepción de injusticia en la predicción de conductas de venganza en el ámbito organizacional. En esta misma línea de trabajo, Raver (2004) encontró interacciones entre emocionalidad negativa (hostilidad disposicional) y la justicia interpersonal en la predicción de conductas contraproducentes en el trabajo.

En estudios recientes (Milam, Spitzmueller y Penney, 2009) se ha indicado que el incivismo laboral presenta una relación positiva con afectividad negativa. Weiss y Cropanzano (1996) consideran que la afectividad negativa influye en la manera en la que los individuos interpretan situaciones como el incivismo laboral, es así como un comentario o

acción sin importancia de un compañero de trabajo, puede ser interpretado como algo amenazador. Otros estudios han indicado que el afecto negativo correlaciona con bajos niveles de satisfacción laboral (Cropanzano y James, 1993; Thoresen, Kaplan, Barsky, Warren y Chermont, 2003), con intención de abandono (Maertz y Griffith, 2004; Zimmerman, 2008) y con conductas contraproducentes (Douglas y Martinko, 2001; Hepworth y Towler, 2004).

2.2. Competencia Emocional

En los últimos años los investigadores han ido aumentando el interés por el estudio de las emociones dentro del lugar de trabajo; en relación a esta área de conocimiento se ha considerado la intervención de las emociones como una parte muy importante e inherente al propio trabajo, sobre todo en los trabajos de tipo asistencial o de servicios.

La competencia emocional ha sido definida como la demostración de la autoeficacia en la utilización de las emociones en las interacciones sociales, entendiendo la autoeficacia como la creencia que tiene la persona sobre su capacidad y habilidad para alcanza un determinado objetivo (Saarni, 2000). La competencia emocional sería el resultado de procesos de desarrollo, siendo una habilidad que se puede adquirir con el tiempo.

La competencia emocional comprende una serie de capacidades que tienen que ver con conocimiento de las propias emociones, habilidades para diferenciar y entender las emociones de otros, habilidad para usar un vocabulario amplio y variado de expresión de las emociones, capacidad para empatizar, habilidades para diferenciar entre la expresión emocional interna y externa, capacidad para utilizar estrategias de afrontamiento adaptativas ante las emociones negativas o el estrés, conocimiento de la comunicación emocional dentro de las diferentes relaciones sociales y capacidad de autoeficacia emocional.

Dentro del campo de la competencia emocional se suelen tener en cuenta las diferencias que pueden haber entre hombres y mujeres; se ha afirmado que estas últimas suelen ser emocionalmente más expresivas que los hombres, que tienen una mayor comprensión de las emociones y que suelen mostrar mayor habilidad en ciertas competencias interpersonales, como son el reconocimiento de las emociones de los demás, una mayor expresión verbal y una mayor empatía (Garrosa, 2006; Lafferty, 2004; Tapia y

Marsh II, 2006). Existen además evidencias de diferencias cerebrales entre hombres y mujeres, en cuanto a las áreas de procesamiento emocional (Baron-Cohen, 2003; Gur, Gunning-Dixon, Bilker y Gur, 2002).

En España, se ha elaborado un instrumento que permite medir la competencia emocional, en el cual se recogen tres dimensiones que haría parte del concepto: a) *la discriminación emocional*, entendida como la capacidad para reconocer las propias emociones, así como la habilidad para diferenciar y entender las emociones de los demás; b) *la expresión verbal de las emociones*, la cual se refiere a la capacidad de la persona para utilizar el vocabulario emocional y expresar así sus sentimientos y c) *la empatía*, concebida como la capacidad para ponerse en el lugar del otro y simpatizar, implicándose en las experiencias emocionales de los otros (Garrosa, Moreno-Jiménez, González y Gálvez, 2006).

La competencia emocional, aplicada al trabajo, consiste en trasladar este potencial al mundo laboral donde es crítica y tiene unas implicaciones muy positivas especialmente con la generación de un clima grupal positivo y eficaz (McClelland, 1999). Se relaciona también con la productividad, con la salud física y psicológica de los trabajadores y con el bienestar en la organización (Cherniss, 2001). La competencia emocional de los trabajadores favorece la creación de una cultura de respeto y atención entre ellos y hacia los clientes, un sistema directivo respetuoso y atento a las formas, una mayor adaptación a las exigencias laborales, un sistema de comunicación eficaz y flexible, una gestión más eficaz de la organización, una aceptación de la expresión de las emociones negativas (Moreno-Jiménez et al., 2002).

La competencia emocional se ha visto asociada positivamente con la capacidad de resistencia ante situaciones estresantes (Garrosa, 2006; Gálvez, 2006), con el bienestar subjetivo (Harter, 1999; Janoff-Bulman y Frantz, 1997) y con el afrontamiento constructivo (Eisenberg, 2000). También se han encontrado efectos moderadores de esta variable, concretamente de la expresión verbal de las emociones, entre el conflicto trabajo-familia y familia-trabajo en relación con consecuentes psicológicos (Moreno-Jiménez et al., 2008); por otra parte, Giardini y Frese (2006) encontraron que la competencia emocional moderaba la relación entre disonancia emocional y el bienestar general.

2.3. Experiencias de recuperación

La recuperación se ha definido como un proceso de restablecimiento tras la exposición a una situación estresante que requiere un esfuerzo. Este proceso permite recobrar energía y renovar los recursos invertidos, considerándose como el opuesto al proceso de estrés y relacionado positivamente con bienestar y salud (Geurts y Sonnentag, 2006; Sonnentag y Ute-Vera, 2005).

Se han estudiado qué tipo de actividades pueden ayudar a las personas a recuperarse (Sonnentag, 2001; Strauss-Blasche, Reithofer, Schobersberger, Ekmekcioglu y Marktl, 2005); sin embargo, en investigaciones más recientes, autoras como Sonnentag y Fritz (2007) destacan que no es la actividad en sí misma la que ayuda al proceso de recuperación ante una situación de estrés, sino que es el proceso psicológico subyacente. Las personas pueden variar respecto a las actividades que les permiten recuperarse, por ejemplo, una persona puede experimentar recuperación del estrés laboral leyendo un libro, mientras otra lo hace caminando; aunque las actividades son diferentes, el proceso subyacente es similar (la relajación).

Sonnentag y Fritz (2007) han propuesto cuatro experiencias de recuperación que se relacionan con mayores niveles de bienestar psicológico: a) distanciamiento psicológico del trabajo, b) relajación, c) actividades enriquecedoras y d) control del tiempo libre.

El *distanciamiento psicológico* hace referencia a tomar distancia mental del trabajo y alejarse de los pensamientos relacionados con la actividad laboral e implicarse en otras actividades.

Según el modelo esfuerzo-recuperación (Meijman y Mulder, 1998) la recuperación ocurre cuando no se hacen más demandas ni se continúa poniendo a prueba el sistema funcional utilizado durante el trabajo. Al distanciarse psicológicamente, la probabilidad de demandas sobre este sistema funcional se reducen. Cuando no hay distanciamiento y se continúa pensando sobre asuntos laborales, los mismos sistemas funcionales se están utilizando constantemente y no puede darse una recuperación completa. La elevada implicación en el trabajo y la sobrecarga laboral dificultan el proceso de distanciamiento psicológico (Sonnentag y Krueger, 2006).

El distanciamiento psicológico del trabajo ayuda a recuperarse del estrés. En un estudio realizado por Sonnentag y Bayer (2005) se encontró que quienes se distanciaban psicológicamente del trabajo tenían mejor humor y experimentaban menos fatiga al final del día en comparación con quienes continuaban pensando en asuntos laborales.

La *relajación* se caracteriza por un estado de baja activación y un incremento del afecto positivo (Stone, Kennedy-Moore y Neale, 1995). Existen diversas técnicas para alcanzar este estado: relajación muscular progresiva (Jacobson, 1938), meditación (Grossman, Niemann, Schmidt y Walach, 2004), caminar tranquilamente en un ambiente natural agradable (Hartig, Evans, Jamner, Davis y Gärling, 2003), escuchar música (Pelletier, 2004), entre otros. Algunas personas experimentan relajación a partir de actividades que requieren poco esfuerzo físico o intelectual o que implican pocas demandas sociales de ellos (Tinsley y Eldredge, 1995).

La relajación es importante en la recuperación en dos aspectos, por una parte, la prolongada activación a la que se ve expuesto el individuo durante las situaciones laborales estresantes, es un mecanismo que media en la aparición de enfermedades. El proceso para reducir dicha activación es crucial para el reestablecimiento del organismo (Brosschot, Pieper y Thayer, 2005). Por otra parte, las emociones positivas pueden disminuir los efectos de las emociones negativas (Fredrickson, 2000). De esta manera, el afecto positivo que resulta de la relajación puede reducir las molestias relacionadas con el estrés tanto en el corto como en el largo plazo (Stone et al., 1995; Van der Klink, Blonk, Schene, y Van Dijk, 2001).

Se consideran *actividades enriquecedoras* aquellas que distraen del trabajo, implican desafíos, brindan oportunidades de aprendizaje en otros dominios y permiten demostrar competencias y habilidades. Por ejemplo, tomar clases de idiomas, subir una montaña o aprender un nuevo pasatiempo (Fritz y Sonnentag, 2006).

Estas actividades aunque pueden implicar demandas adicionales en el individuo, se espera que favorezcan la recuperación ya que ayudan a construir recursos internos nuevos (habilidades, competencias) y fortalecen la auto-eficacia (Bandura, 1997). Además, estas actividades contribuyen a incrementar el humor positivo (Parkinson y Totterdell, 1999).

La realización de actividades enriquecedoras favorece la recuperación. En diferentes estudios se ha encontrado por ejemplo, que el practicar un deporte se asocia a un aumento en el afecto positivo (Rook y Zijlstra, 2006; Sonnentag y Natter, 2004).

Finalmente, el *control del tiempo libre* desde la perspectiva de Sonnentag y Fritz (2007) se refiere al grado en que una persona puede decidir las actividades que quiere realizar, el momento y la forma de llevarlas a cabo durante su tiempo libre.

La experiencia de control durante el tiempo libre permite satisfacer el deseo de control aumentando la autoeficacia y sentimientos de competencia y como consecuencia promover el bienestar. De esta manera, el control puede actuar como una fuente externa que incrementa la recuperación del trabajo durante el tiempo libre. El control del tiempo libre favorece la oportunidad de escoger las actividades que se prefieran y que pueden ser de especial ayuda en el proceso de recuperación.

Diferentes estudios en el campo de la recuperación han encontrado relaciones negativas entre los cuatro procesos mencionados y estresores laborales (p.e., presión temporal, ambigüedad de rol, no disponer de información necesaria para el trabajo, etc.); específicamente con distanciamiento psicológico del trabajo (Cropley y Purvis, 2003; Grebner, Semmer y Elfering, 2005), relajación (Brosschot et al., 2005), actividades enriquecedoras (Zohar, Tzischinski y Epstein, 2003; Van Hooff, Geurts, Kompier y Taris, 2007) y control del tiempo libre (Sonnentag y Fitz, 2007).

Finalmente, se han encontrado relaciones negativas entre los procesos de recuperación y problemas de salud, sintomatología psicológica, agotamiento emocional y desgaste profesional o *burnout*, siendo el distanciamiento psicológico del trabajo el que suele presentar correlaciones más fuertes con bienestar, lo cual indica que es la experiencia de recuperación más relevante. De manera opuesta, se han encontrado asociaciones positivas entre recuperación (específicamente distanciamiento psicológico, actividades enriquecedoras y control del tiempo libre) y estabilidad emocional y entre recuperación y satisfacción con la vida (Sonnentag y Fitz, 2007).

2.4. Ideología de Rol de Género

La ideología de rol de género, es otra variable de tipo personal que puede tener un papel importante en el ámbito de la agresión laboral.

La ideología del rol de género, hace referencia a las creencias que tienen las personas en relación a los roles y conductas que mujeres y hombres deberían llevar a cabo, así como a las relaciones que ambos sexos han de mantener entre si. Los estereotipos del rol de género tienen un carácter “prescriptivo”, es decir, hacen referencia a lo que creemos que debería ser la conducta de mujeres y hombres, por ejemplo, las esposas son buenas amas de casa, las madres cuidan a sus bebés enfermos, los padres satisfacen las necesidades económicas de la familia, etc. (Moya, Navas y Gómez-Berrocal, 1991).

Los roles de género son una construcción histórica que se nutre de los significados establecidos desde cada cultura o contexto, y son el sustrato sobre el que se configuran los diversos significados otorgados a los sexos (Pastor, 1998). Implican un amplio repertorio comportamental y de valores que, desde la deseabilidad social, delimitan el contenido de la masculinidad y feminidad, siendo adquiridos a través de los mecanismos de control que ponen en juego el proceso de socialización.

En la cultura occidental, donde el papel de la familia en la organización social es básico, la bipolarización establecida por Parsons y Bales (1955) entre instrumentalidad/expresividad y la establecida por Bakan (1966) entre *agency/communal* (que describen la percepción de los hombres como fuente de acción, motivados para el dominio, y representan a las mujeres como fuente de reacción, menos egoístas y más preocupadas por los demás) es válida, debido a que estos rasgos están íntimamente vinculados a las diferentes necesidades humanas, que la cultura ha transformado en roles sociales relativos a la estructura familiar (Pastor y Martínez-Benlloch, 1991). Parsons creía que la separación de esferas entre hombres y mujeres era funcional y contribuía a reducir la competencia y el conflicto a nivel familiar.

No obstante, el mantener esta división entre las cualidades instrumentales consideradas “masculinas” frente a las expresivas consideradas “femeninas” tiene como consecuencia la división del espacio en privado o doméstico frente al público o político

concebidos como esferas separadas para ambos. Asumir la distribución jerárquica de papeles en función del sexo consolida la discriminación sexual (Pastor, 2000). De tal modo que la superación de la discriminación ha de pasar por la superación de los estereotipos y trascender con ello la categorización de los espacios en función del sexo. Asumiendo la flexibilidad de los rasgos para cada sexo y reconociéndose la legitimidad para ambos sexos de transitar tanto por los espacios públicos como privados a los que tradicionalmente hemos estado relegados en función de nuestro sexo.

A pesar de los avances que se han dado en relación a la incorporación de las mujeres en el mundo laboral (espacio público), los estudios confirman la persistencia de los estereotipos del rol de género y con ello la discriminación en función del sexo y el todavía escaso papel de los hombres en el ámbito privado.

El nivel de importancia que se le da a los roles familiares, maritales y ocupacionales, determina el grado de “tradicionalismo” o “igualitarismo” entre mujeres y hombres. Las mujeres con ideología igualitaria, le dan más importancia a los roles ocupacionales que las mujeres con ideología tradicional. En contraste, las mujeres actitudinalmente tradicionales, le dan un mayor énfasis a los roles marital y familiar, teniendo los roles ocupacionales una importancia secundaria. En el caso de los hombres, aquellos con ideología igualitaria le dan la misma importancia a los roles maritales, familiares y ocupacionales; sin embargo, los hombres con ideología tradicional se perciben a ellos mismos como “el sustento económico de la familia” dándole a los roles ocupacionales el mayor valor (Johannesen-Schmidt y Eagly 2002).

La ideología de rol de género puede influir en la forma en que los trabajadores afectados por situaciones de agresión laboral reaccionan o afrontan dichas situaciones. Somech y Drach-Zahavy (2007) señalan que las mujeres con roles más tradicionales tienen menos estrategias efectivas para resolver los problemas laborales. Por otra parte, Rederstorff, Buchanan y Settles (2007) indican en un estudio sobre acoso sexual, que las mujeres con actitudes de género menos tradicionales experimentan menos consecuencias psicológicas ante situaciones de acoso, que las mujeres con ideología más tradicional. Consideran que estos resultados se pueden deber a que las mujeres con actitudes menos tradicionales pueden atribuir este tipo de agresión a factores sociales externos, lo cual puede actuar como un factor moderador ante las posibles consecuencias psicológicas. La

ideología de rol de género menos tradicional y más igualitaria pudo cumplir una función de protección del bienestar de la mujer que experimenta acoso sexual.

CONSECUENCIAS DE LA AGRESIÓN LABORAL

La evidencia acumulada a través de las investigaciones indica, que la agresión interpersonal conlleva consecuencias psicológicas negativas (Mikkelsen y Einarsen, 2001; Zapf, 1999), consecuencias en la salud (Cortina, et al., 2001; Duffy, Ganster y Pagon, 2002) y en las actitudes y comportamientos en el trabajo (Ashforth, 1997; Keashly et al., 1994; Tepper, 2000).

1. CONSECUENCIAS INDIVIDUALES

1.1. Alteraciones en la salud

Diversos estudios confirman la relación existente entre haber experimentado situaciones de agresión laboral y el deterioro del bienestar psicológico de las víctimas. Específicamente se ha encontrado que además de humor negativo y miedo, después de episodios de agresión suelen aparecer síntomas de ansiedad y depresión (LeBlanc y Kelloway, 2002; Schat y Kelloway, 2000).

La agresión laboral, considerada como un estresor organizacional, ha demostrado ir asociada a consecuencias fisiológicas, manifestadas en síntomas psicósomáticos y enfermedades. Entre los síntomas se han encontrado dolor de cabeza, alteraciones en el patrón de sueño, problemas gastrointestinales, dificultades respiratorias, dolencias físicas (p.e., dolor de estómago) (Schat y Kelloway, 2000).

Según la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (EUROFOUND, 2005) los trabajadores expuestos a agresiones laborales, especialmente hostigamiento y acoso moral, se ausentan en una mayor proporción del trabajo por motivos

de salud (un 23% frente a una media del 7%) y sus períodos de ausencia también suelen ser mayores.

Con respecto al acoso sexual, según un estudio realizado en población española, el 21% de las víctimas manifestaron sufrir trastornos físicos y/o psicológicos como resultado del mismo: respuestas de ansiedad como palpitaciones (10.4%), dificultades para respirar (6.5%), insomnio (7.6%), pesadillas relacionadas con el trabajo (7.5%) y un aumento de enfermedades en general (7.2%). A nivel psicológico, las víctimas mencionaron padecer apatía y desgana (10.5%) y baja autoestima (8.2%) (Instituto de la Mujer y MTAS, 2006).

Otros autores han encontrado como consecuencias del acoso sexual, ansiedad, depresión y estrés postraumático (Schneider, Swan y Fitzgerald, 1997; Willness et al., 2007)

En relación con otra forma de agresión laboral como es el incivismo, Cortina et al., (2001) hallaron en contra a lo que esperaban de acuerdo con estudios previos en temas de agresión laboral, que el bienestar psicológico y la satisfacción con la salud no mostraban asociaciones importantes o significativas con experiencias de incivismo; sin embargo, si se han encontrado correlaciones positivas entre incivismo y agotamiento emocional (Cortina et al., 2001; Kern y Grandey, 2009; Porath y Erez, 2007). En un estudio posterior Lim y Cortina (2005) indicaron que el experimentar incivismo va asociado con un decremento de la salud física, psicológica y ocupacional del individuo.

Finalmente, nos parece importante resaltar que el hecho de experimentar más de una forma de agresión laboral puede traer consecuencias más adversas en la víctima, como se ha venido documentando desde la literatura de la psicología clínica en cuanto a los efectos de estresores, victimizaciones y traumas múltiples (p.e., Banyard, Williams y Siegel, 2001). Por ejemplo, en un estudio llevado a cabo por Green et al. (2000) con participantes que reportaron haber experimentado múltiples y diferentes tipos de trauma (abuso físico, acoso sexual) se observó que manifestaban de manera significativa mayores síntomas en cuanto a salud mental en comparación con aquellos que habían sufrido un único tipo de trauma. Pimlott-Kubiak y Cortina (2003) encontraron en la misma línea de resultados, que las personas que habían vivenciado formas múltiples de agresión interpersonal a lo largo de sus vidas presentaban mayor depresión, uso de sustancias y problemas de salud que aquellas que habían sido víctimas de formas específicas de abuso.

1.2. Agotamiento emocional

Es un estado crónico de cansancio físico y emocional como consecuencia de demandas laborales excesivas y problemas continuos (Wright y Cropanzano, 1998). El trabajador manifiesta estar exhausto, abrumado y no poder dar más de sí mismo (Golembiewski y Munzenrider, 1984; Leiter y Maslach, 1988).

Es una de las dimensiones fundamentales (además de la despersonalización y la falta de realización personal) de la perspectiva de desgaste profesional o *burnout* desarrollada por Maslach y sus colegas (Maslach y Jackson, 1981; 1986) que continua siendo utilizada en las investigaciones actuales sobre el tema (Halbesleben y Demerouti, 2005; Melamed, Shirom, Toker, Berliner y Shapira, 2006). Específicamente, Maslach y Jackson (1981) se centraron en el estudio del agotamiento emocional o grado en el cual han sido gastados los recursos emocionales propios.

Se eligió como posible variable consecuente de la agresión laboral esta dimensión del *burnout*, ya que diversos autores la han considerado como la más importante del síndrome (Cropanzano, Rupp y Byrne, 2003; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Schaufeli y Taris, 2005), tiene implicaciones negativas para la salud (Melamed et al., 2006), está asociada con un bajo rendimiento o desempeño laboral (Cropanzano et al., 2003; Taris, 2006) y aunque en las primeras aproximaciones a su estudio se centraban en profesionales asistenciales (Maslach y Jackson (1981), actualmente se ha visto que puede afectar a trabajadores de diferentes sectores que se caractericen por tener altas demandas de interacción social como es el caso del sector servicios en el que haremos énfasis en este estudio (Demerouti, Bakker Nachreiner y Schaufeli, 2001; Halbesleben y Demerouti, 2005; Maslach et al., 2001).

Diferentes investigadores han concluido que el agotamiento emocional es una de las posibles consecuencias de la agresión laboral (Ben-Zur y Yagil, 2005; Grandey et al., 2007). De igual manera, se ha encontrado que el agotamiento emocional predice conductas contraproducentes (p.e., llegar tarde, tomar largas pausas para el café) en el trabajo e intenciones de abandono (Deery, Iverson y Walsh, 2002; Grandey et al., 2004; Wright y Cropanzano, 1998).

Los estudios en *abuso verbal*, han indicado que una de sus principales consecuencias es el agotamiento emocional, particularmente cuando proviene de clientes en comparación con el ocasionado por compañeros y jefes (Grandey et al., 2007).

Algunas aproximaciones en el estudio del estrés como la de Lazarus y Folkman (1984) permiten entender cómo se llega al agotamiento emocional a partir de situaciones de agresión laboral. Los autores hacen énfasis en la interpretación, que en este caso hace la víctima del estresor (agresión laboral), como experimentar amenaza o sentir que otra persona puede hacerle daño; este tipo de interpretaciones suelen ir acompañadas de emociones negativas (p.e., miedo, enfado) y la activación fisiológica correspondiente, que lleva a la persona a un estado de agotamiento general (Frone, 2000; Schat y Kelloway, 2000).

De acuerdo con Kanfer y Kantrowitz (2002) el agotamiento emocional es más probable que se presente cuando se necesitan regular y controlar emociones negativas, para poder centrarse en las tareas del trabajo e interactuar adecuadamente con compañeros del trabajo o clientes. Por ejemplo, cuando se presenta algún tipo de agresión laboral como el abuso verbal, el empleado muchas veces debe contener o suprimir sus verdaderas emociones, por las posibles consecuencias negativas que pueden implicar expresarlas, y si esto sucede de manera continua puede terminar experimentando este tipo de agotamiento.

2. CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES

La agresión laboral además de afectar a las víctimas, puede tener consecuencias que afectan directa o indirectamente a la organización. Dentro de ellas se pueden mencionar intención de abandono de la empresa (Ashforth, 1997; Cortina et al., 2001; Gruber, 2003; Keashly et al., 1994; Leymann, 1996; Tepper, 2000), conductas agresivas (Glomb y Liao, 2003), conductas de venganza y represalias (Aquino, et al., 2001; Bies y Tripp, 1998) y conductas contraproducentes (Duffy et al., 2002). A continuación se profundizará en las variables incluidas en el presente estudio.

2.1. Satisfacción Laboral

Desde el ámbito de la psicología organizacional, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras, aunque la mayoría de los autores coinciden en considerarla como una respuesta que consiste en un estado afectivo positivo del trabajador hacia diferentes aspectos laborales. Dicha respuesta dependerá de las circunstancias del trabajo y de las características propias de cada persona. El estado afectivo de satisfacción es una variable que influye en la percepción y la relación que las personas tienen con la realidad. En este sentido, puede considerarse como un indicador de la “calidad de vida laboral”.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales por parte del empleado. En el polo opuesto se sitúa la insatisfacción laboral como una respuesta emocional negativa hacia el puesto en tanto que éste ignora, frustra o niega los valores laborales del trabajador. Esta definición hace parte de la aproximación afectivo-emocional en el estudio de la satisfacción laboral (p.e., Mueller y McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993).

Además de la satisfacción laboral otras reacciones afectivas implicadas en el puesto de trabajo son el compromiso organizacional y la implicación en el puesto que son diferentes de la satisfacción, aunque relacionadas con ésta (Mathieu y Farr, 1991).

Otra perspectiva de estudio de la satisfacción laboral, abarca aquellas definiciones relacionadas con una actitud generalizada en relación al trabajo (p.e., Beer, 1964; Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996); en este contexto, las actitudes aparecen como asociaciones entre objetos y las respectivas evaluaciones que hacen los individuos. La satisfacción laboral se concibe como el cumplimiento de determinadas necesidades y aspiraciones del trabajador, sean de tipo económico, sociales, de desarrollo, etc. Toda necesidad impulsa generalmente a la acción. Es así como surge la vinculación entre “satisfacción laboral”, “motivación” y “conducta”.

Se han realizado diferentes clasificaciones sobre los factores relevantes para la satisfacción laboral. Una de ellas es la propuesta por Locke (1976) en la que diferencia los eventos o condiciones que causan la satisfacción y los agentes que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:

Eventos y condiciones:

- La satisfacción con el trabajo, integrando la atracción intrínseca al trabajo, la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- La satisfacción con el sueldo, que considera el componente cuantitativo de la remuneración, y la forma cómo es distribuido entre los empleados (equidad).
- La satisfacción con la promoción, incluye los ascensos, las oportunidades de formación, entre otros.
- La satisfacción con el reconocimiento, comprendiendo elogios o críticas al trabajo realizado.
- La satisfacción con los beneficios, como las pensiones, la seguridad y las vacaciones.
- La satisfacción con las condiciones de trabajo, como por ejemplo el horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y los aspectos económicos.

Agentes de la satisfacción laboral:

- La satisfacción con el jefe, que incluye el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas así como cualidades al nivel de relación interpersonal.
- La satisfacción con los compañeros de trabajo, caracterizada por las competencias de los colegas, el apoyo que prestan, la amistad que manifiestan.
- La satisfacción con la organización y con la dirección, destacándose las políticas de beneficios y salarios.

Para Peiró (1994), los eventos o las condiciones que originan la satisfacción en el trabajo se traducen en cinco factores: el carácter intrínseco del trabajo; la remuneración; la promoción; la seguridad del empleo y, por último las condiciones de trabajo. Con respecto a los agentes, este autor hace referencia a la propia persona, los jefes, los colegas de trabajo, los subordinados, las características de la organización, entre otros.

En la misma línea de otras definiciones de tipo afectivo, Tett y Meyer (1993) consideran la satisfacción laboral como el vínculo afectivo con el propio trabajo, de tal forma que los empleados que se sienten a gusto en él, tienen menos probabilidades de tener intenciones de abandono; por el contrario, si los empleados tienen actitudes negativas hacia su situación laboral, buscarán la forma de evitarla con el fin de aliviar sus sentimientos

negativos (Hulin, Roznowski, Hachiya, 1985). Por lo tanto, si un empleado tiene baja satisfacción laboral posiblemente intente cambiarse de organización. Estudios en este campo, han encontrado una fuerte relación negativa entre satisfacción laboral e intención de abandono (Horn, Caranikas-Walkerl, Prussia y Griffeth, 1992; Tett y Meyer (1993), así como entre satisfacción laboral y abandono del trabajo (Griffeth, Hom y Gaertner, 2000).

Por otra parte, la satisfacción laboral también se puede ver afectada por las diversas formas de agresión en el lugar de trabajo. Los trabajadores que han experimentado agresión interpersonal en su trabajo probablemente experimenten un mayor grado de temor y estado de ánimo negativo, los cuales podrían a su vez estar relacionados con una reducción de la satisfacción laboral general (Barling, Rogers y Kelloway, 2001).

Específicamente, el *acoso sexual* se ha asociado con baja satisfacción con los compañeros y supervisores (satisfacción en relaciones interpersonales), más que con la satisfacción relacionada directamente con el trabajo (Lapierre, Spector, y Leck, 2005; Schneider et al., 1997; Willness et al., 2007). No obstante Bowling y Beehr (2006) indican que la agresión laboral, independientemente del tipo de agresor, es muy probable que se relacione con insatisfacción con el supervisor, ya que la víctima puede considerar que es responsabilidad de la empresa y de los directivos el que este tipo de situaciones no sucedan.

Por su parte, Einarsen et al. (1994) encuentran que los trabajadores que no participan de las interacciones de abuso o intimidación muestran de forma consistente evaluaciones más positivas del ambiente de trabajo, que las víctimas de estas acciones agresivas o que los observadores de las mismas. En relación con los trabajadores que no son víctimas directas de agresión laboral, pero que saben que existe y en ocasiones son espectadores de la misma en el trabajo, se ha encontrado que también se pueden ver afectados por esta situación y en el caso concreto de presenciar situaciones de incivismo y/o acoso sexual, se ha encontrado que su satisfacción laboral se ve deteriorada (Miner-Rubino y Cortina, 2007).

En años posteriores, Einarsen y sus colaboradores, ratifican la posible relación entre agresión laboral (concretamente acoso psicológico) y la insatisfacción laboral: “El incremento de los problemas de salud asociados con la percepción del acoso psicológico puede también desmotivar a los trabajadores y reducir su satisfacción. Como la relación causal entre la satisfacción laboral y los problemas de salud es bidireccional y dinámica, los

crecientes problemas de salud que son el resultado del acoso psicológico, pueden afectar a la satisfacción laboral y a la motivación para asistir al trabajo, siendo el absentismo un posible resultado. (Hoel, Einarsen y Cooper, 2003, pp.147-148).

2.2. Intención de Abandono

La intención de abandono ha sido clásicamente incluida en los estudios de estrés laboral (Ivancevich, Matteson y Preston, 1982; Kemery, Mossholder y Bedian, 1987) y actualmente, está siendo un tema relevante en la investigación (Villanueva y Djurkovic, 2009).

Ha sido entendida como la voluntad conciente y deliberada de dejar la organización; suele medirse con referencia a un intervalo de tiempo específico (p.e., durante los próximos seis meses) y se considera como el último paso de una secuencia de pensamientos, que han llevado al empleado a plantearse abandonar el trabajo e intentar buscar un empleo alternativo (Mobley, Homer y Hollingsworth, 1978). Otros autores definen la intención de abandono como la probabilidad de que el empleado cambie de trabajo en un período determinado de tiempo (Lee y Liu, 2007). Hanisch y Hulin (1991) y Roznowski y Hanisch (1990) tienen en cuenta tres aspectos básicos: pensamientos de abandono, deseos de abandono y probabilidad de dejar el trabajo actual.

Porter and Steers (1973) consideran que la intención de abandono es un mediador entre la actitud y la conducta, basándose en la teoría de las actitudes de Fishbein y Ajzen (1975) la cual postula que “el mejor predictor de la conducta del individuo será la medida de su intención de llevar a cabo dicha conducta” (p. 369).

En consonancia, algunos autores afirman que la intención de abandono predice en mayor medida el abandono definitivo de la profesión que otras medidas actitudinales (Krausz, Koslowsky, Shalom y Elyakim, 1995; Kristensen y Westergård- Nielsen, 2004) y que emplear las intenciones de abandono como variable criterio supone ventajas sobre la propia conducta de abandono. En este sentido, el estudio de meta-análisis realizado por Griffeth et al. (2000) identificó las intenciones de abandono como principal predictor del abandono definitivo de la profesión, con un tamaño del efecto considerablemente superior al resto de características laborales consideradas.

Por otra parte, abandonar voluntariamente la organización es una respuesta del individuo para cambiar las características de su experiencia laboral. La literatura indica que cuando el trabajador cree que es posible, intenta controlar el entorno de trabajo alterando las condiciones del mismo (Bell y Staw, 1989; Nicholson, 1984). El modelo de abandono de la empresa de Mobley, Griffeth, Hand y Meglino (1979) explica que el trabajador cambiará de organización si percibe que las alternativas disponibles de trabajo son más atractivas que las actuales. Sin embargo, cuando el abandono no es posible, los trabajadores pueden intentar distanciarse de la organización asumiendo una serie de conductas negativas o contraproducentes como perder el tiempo, llegar tarde, disminuir su esfuerzo en el trabajo, etc. (Hulin, 1991).

Diversos estudios han encontrado asociaciones entre agresión laboral e intención de abandono (Budd, Arvey y Lawless, 1996; Rogers y Kelloway, 1997). Concretamente, en relación con el incivismo laboral, algunos autores consideran al igual que en otros tipos de agresión, que las víctimas pueden experimentar dificultades en la concentración, aumento de intenciones de abandono y disminución de satisfacción y compromiso laboral (Cortina, et al., 2001; Lim y Cortina, 2005; Pearson, Anderson y Porath, 2000; Penney y Spector, 2005).

Cortina et al. (2001) indicaron que los empleados que han experimentado actos de incivismo laboral frecuentemente, tienen una mayor probabilidad de pensar en dejar sus trabajos. Por otra parte, Pearson et al. (2000) identificaron que el 46% de las víctimas de incivismo consideraron la opción de dejar sus trabajos y el 12% de estos empleados de hecho, lo hicieron.

En el caso del abuso verbal, se han encontrado correlaciones positivas con intenciones de abandono, insatisfacción laboral, errores en la ejecución del trabajo, conductas contraproducentes y bajo compromiso organizacional (Glomb, 2002; Rowe y Sherlock, 2005; Thomas y Bliese, 2005).

De igual manera, estudios previos han observado asociaciones entre el acoso psicológico y acoso sexual con la intención de abandono (Mikkelsen y Einnarsen, 2002; Schat y Kelloway, 2003).

Una de las variables con las que más asociada está la intención de abandono es la insatisfacción laboral. Existe evidencia que confirma la correlación entre ambas (Shields y Ward, 2001; Souza-Poza y Henneberger, 2001) e incluso algunos autores han confirmado el poder predictivo de insatisfacción laboral sobre intención de abandono (Griffeth, et al., 2000; Tett y Meyer, 1993; Zimmerman, 2008).

2.3. Conductas Contraproducentes

Las conductas contraproducentes han sido entendidas como conductas intencionales que van en contra de los intereses de la organización y de sus miembros; incluyen aspectos como: absentismo, pérdida de tiempo, baja eficiencia laboral, entre otros (Duffy et al., 2002; Schat y Kelloway, 2000; Spector y Fox, 2002). Una de sus principales características es la intencionalidad de los actos, es decir, que no son el resultado de una situación accidental.

Las conductas contraproducentes se han estudiado desde diversas perspectivas; se han utilizado diferentes términos para referirse a un conjunto de actos nocivos que se superponen, por ejemplo, agresión (Neuman y Baron, 1997), represalias (Folger y Skarlicki, 2005), venganza (Bies y Tripp, 2005), entre otros. De igual manera, diferentes estudios las relacionan con conceptos como el de justicia organizacional; tal es el caso de Fox, Spector y Miles (2001) quienes consideran por una parte, que hay una asociación entre injusticia y conductas contraproducentes dirigidas hacia la organización y por otra, entre conflicto interpersonal y conductas contraproducentes dirigidas hacia otras personas.

En el estudio de las conductas contraproducentes, se han considerado e incluido diversos grupos de conductas. Por ejemplo, Chen y Spector (1992) clasificaron 21 conductas en 6 categorías: agresión, sabotaje, hostilidad, robo, uso de sustancias y absentismo. Más recientemente algunos investigadores han adoptado la distinción que hacen Robinson y Bennett (1995) entre conductas dirigidas a la organización y conductas dirigidas hacia las personas (p.e., Bennett y Robinson, 2000; Fox y Spector, 1999; Fox et al., 2001). Hollinger (1986) tiene en cuenta exclusivamente a la organización, distinguiendo entre conductas negativas hacia la propiedad (p.e., robo) y conductas negativas relacionadas con la producción (p.e., hacer el trabajo de forma incorrecta).

Una de las últimas clasificaciones propuesta por Spector et al. (2006) tiene en cuenta 5 dimensiones: abuso (conductas negativas dirigidas hacia los compañeros; se centran en quiénes las cometen, no en las víctimas), conductas negativas hacia la producción (no hacer las tareas correctamente), sabotaje (dañar las propiedades físicas del empleador), robo y conductas que restringen la cantidad de tiempo dedicado al trabajo (absentismo, llegar tarde, hacer pausas largas).

Spector y Fox (2002, 2005) han desarrollado un modelo explicativo de las conductas contraproducentes dándole un papel central a las emociones, como respuestas a los estresores laborales. Las condiciones y situaciones laborales son percibidas y evaluadas por los empleados; la percepción de estresores induce a emociones negativas, como miedo, ansiedad y depresión. Estas emociones contribuyen a la aparición de conductas contraproducentes ya sea de manera inmediata o posterior en el tiempo. El modelo también incluye el papel importante del control percibido, que puede afectar la evaluación de la situación y la decisión de implicarse en conductas contraproducentes o en acciones constructivas; aquellos que perciben control en una situación, es menos probable que perciban el estresor, que experimenten emociones negativas y que se impliquen en conductas contraproducentes.

La personalidad (particularmente disposiciones afectivas) es un elemento que también es importante en la interpretación y en la decisión de actuar en consecuencia; los individuos con tendencia a experimentar emociones negativas son más sensibles a los estresores, siendo más probable que reaccionen emocionalmente y que se impliquen en las conductas contraproducentes. Diversos estudios han confirmado la relación entre emociones negativas y conductas contraproducentes (Cropanzano y Baron, 1991; Skarlicki y Folger, 1997; Spector y Goh, 2001), así como la relación entre este tipo de conductas y la afectividad negativa (Douglas y Martinko, 2001; Hepworth y Towler, 2004).

Las víctimas de agresión laboral no siempre tienen la opción de cambiarse de lugar de trabajo o de ser retiradas totalmente del ambiente de trabajo en el que se produjo el incidente. Las conductas contraproducentes pueden representar reacciones de las víctimas que al no poder dejar la organización o su puesto, son negligentes con su trabajo, bajan su productividad o se implican en acciones de sabotaje a nivel individual (Fitness, 2000).

Hershcovis et al., (2007) consideran que las conductas contraproducentes son una forma de agresión hacia la organización, siendo elementos importantes en su predicción las diferentes formas de agresión interpersonal (incivismo, acoso psicológico, etc.), así como la insatisfacción laboral.

Diversos estudios han mostrado asociaciones entre diferentes tipos de agresión laboral y conductas contraproducentes (Fox et al., 2001; Penney y Spector, 2005). En el caso del acoso sexual, diferentes meta-análisis corroboran esta asociación (Topa, Morales y Depolo, 2008; Willness et al., 2007), siendo consistentes estos resultados con investigaciones previas que indican que la respuesta más común ante el acoso sexual es la evitación (Gruber, 2003) y pueden ser un indicador de la renuencia o incapacidad de dejar el trabajo (Lundberg-Love y Marmion, 2003).

II. MÉTODO

OBJETIVOS

1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de esta investigación es estudiar la agresión laboral desde una perspectiva procesual y transaccional, atendiendo a sus variables antecedentes y consecuentes, así como a la influencia de las variables personales y variables sociodemográficas en los mismos, en una muestra de trabajadores del sector servicios de la Comunidad de Madrid.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En base a este planteamiento general, con este trabajo de investigación se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Adaptar y validar algunos instrumentos relacionados con la evaluación de la agresión laboral.
- Identificar los niveles de agresión laboral (incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico) que experimenta la muestra de estudio.
- Analizar el papel de las variables sociodemográficas y características laborales en el proceso de agresión laboral.
- Examinar los efectos de las variables antecedentes (justicia organizacional y estrés de rol) sobre las diferentes formas de agresión laboral.

- Determinar la influencia de las variables personales (competencia emocional, procesos de recuperación e ideología de rol de género) sobre el proceso de agresión laboral.
- Evaluar los consecuentes asociados a la agresión laboral tanto a nivel individual (alteraciones en la salud y agotamiento emocional), como organizacional (satisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono).
- Proponer un modelo de estudio del proceso de agresión laboral.

HIPÓTESIS

- *Hipótesis 1.* La adaptación de la *Escala de Justicia Organizacional* (Organizational Justice; Colquitt, 2001) presentará índices adecuados de fiabilidad y validez.
- *Hipótesis 2.* La adaptación de la *Escala de Incivismo Laboral* (The Workplace Incivility Scale, Cortina et al., 2001) presentará índices adecuados de fiabilidad y validez.
- *Hipótesis 3.* La Escala de Abuso Verbal, adaptada especialmente para este estudio, presentará valores adecuados de fiabilidad y validez, que garantizarán la medida del abuso verbal de los trabajadores.
- *Hipótesis 4.* Las variables sociodemográficas y las características laborales influirán de manera significativa sobre los antecedentes, formas y consecuentes de la agresión laboral. Se espera un papel principal de las variables género, edad, tipo de contrato, cargo, tiempo que lleva el trabajador en su puesto y actividad realizada dentro del sector servicios.

- *Hipótesis 5.* Los ambientes laborales caracterizados por una baja justicia organizacional y un alto estrés de rol estarán asociados con la presencia de las diferentes formas de agresión laboral. Existirá una mayor relación entre la baja justicia interpersonal y un alto estrés de rol con las diferentes formas de agresión laboral.
- *Hipótesis 6.* Las formas de agresión laboral se asociarán positivamente con los consecuentes individuales (alteraciones en la salud y agotamiento emocional) y con los consecuentes organizacionales (insatisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono).
- *Hipótesis 7.* La relación entre las formas de agresión y algunos consecuentes estará mediada por otros consecuentes. Esto ocurrirá para conductas contraproducentes e intención de abandono.
- *Hipótesis 8.* El afecto negativo se asociará positivamente con la presencia de las diferentes formas de agresión laboral y sus consecuentes.
- *Hipótesis 9.* Las variables personales de competencia emocional, experiencias de recuperación e ideología de rol de género actuarán como variables moderadoras en el proceso de agresión laboral.

MUESTRA

La población de referencia está compuesta por 460 trabajadores activos de la Comunidad de Madrid, pertenecientes a diferentes empresas y entidades del sector de los servicios (comercio, hostelería, tecnologías de la información, transporte, servicios a empresas, juego, actividades inmobiliarias, actividades financieras, servicios sociales y sanidad).

La recogida de la muestra se hizo visitando diferentes asociaciones de gremios del sector servicios, sindicatos y empresas del sector, concretando entrevistas con los responsables de las mismas a quienes se les informaba sobre el protocolo de evaluación, se exponían los principales objetivos de la investigación, así como que era una investigación financiada por el Instituto de la Mujer y aprobada por el Comité de Ética de la Universidad Autónoma de Madrid y se les animaba a participar. Posteriormente, los cuestionarios fueron entregados junto con el consentimiento informado en un sobre cerrado (con el objetivo de conservar el anonimato y la confidencialidad) y al cabo de dos semanas fueron recogidos personalmente por el equipo de investigación.

Otra medio para enriquecer la muestra final, fue utilizar la “técnica de bola de nieve”, contactando algunos trabajadores que nos condujeron a otros (principalmente compañeros de trabajo). En estos casos, se les entregaba el cuestionario en sobre cerrado y después de un par de semanas fueron recogidos por los investigadores.

En la tabla 2.1, se pueden observar los datos en relación con las características sociodemográficas de la muestra de estudio; estos indican que la muestra está balanceada en función del género, 40.4% son hombres y el 59.6% mujeres. La edad media de los participantes es de 35 años (d.t.=11.13), siendo la edad mínima de 18 años y la máxima de 67 años. La mayor parte de la muestra tiene nacionalidad española (90%). En cuanto al estado civil, la mayoría están casados o viven en pareja (52.2%) y no tienen hijos (60.7%). El nivel académico refleja que la mayor parte de la muestra son titulados universitarios (35.5%), seguidos por trabajadores con estudios de bachillerato o secundarios (27.6%).

Tabla 2.1.

Distribución de la muestra en función de las variables sociodemográficas

		Frecuencia (n)	%
Sexo	Hombre	185	40.4
	Mujer	273	59.6
Niveles de Edad	18-25 años	110	25.6
	26-33 años	116	27.0
	34-42 años	95	22.1
	43-67 años	109	25.3
Nacionalidad	Española	392	90.0
	Colombiana	11	2.5
	Ecuatoriana	9	2.1
	Argentina	7	1.6
	Mexicana	3	0.7
	Otras	14	3.2
Estado civil	Soltero	181	40.6
	Casado/viviendo en pareja	233	52.2
	Separado/divorciado	29	6.5
	Viudo	3	0.7
Número de hijos	Ninguno	272	60.7
	1 hijo	71	15.8
	2 hijos	85	19.0
	3 hijos	15	3.3
	4 hijos	5	1.1
Estudios	Primaria	46	10.2
	Bachillerato/secundaria	125	27.6
	Formación profesional	81	17.9
	Titulado universitario	161	35.5
	Postgrado	38	8.4
	Otros	2	0.4

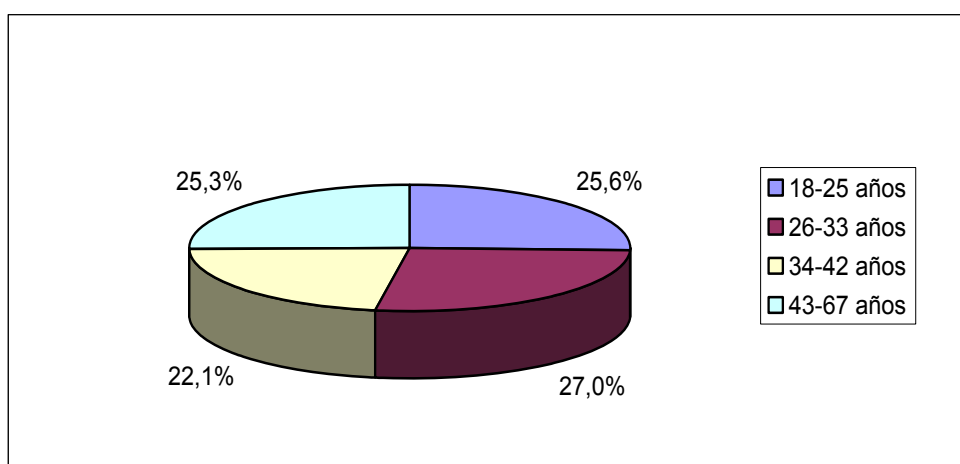


Figura 2.1. Distribución de la muestra según edad

De manera más específica, en relación con la edad se puede observar en la figura 2.1, que el rango de edad que presenta un mayor porcentaje, es el correspondiente al grupo de 26 a 33 años. No obstante los diferentes grupos de edad se encuentran distribuidos en porcentajes similares.

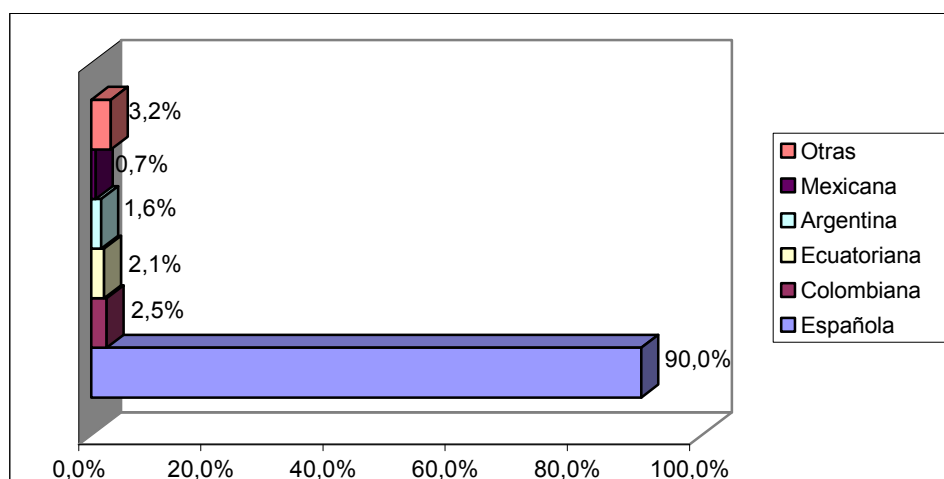


Figura 2.2. Distribución de la muestra según nacionalidad

La nacionalidad que mayor representada está, es la española (90%). Las demás nacionalidades aparecen en porcentajes muy bajos (ver figura 2.2).

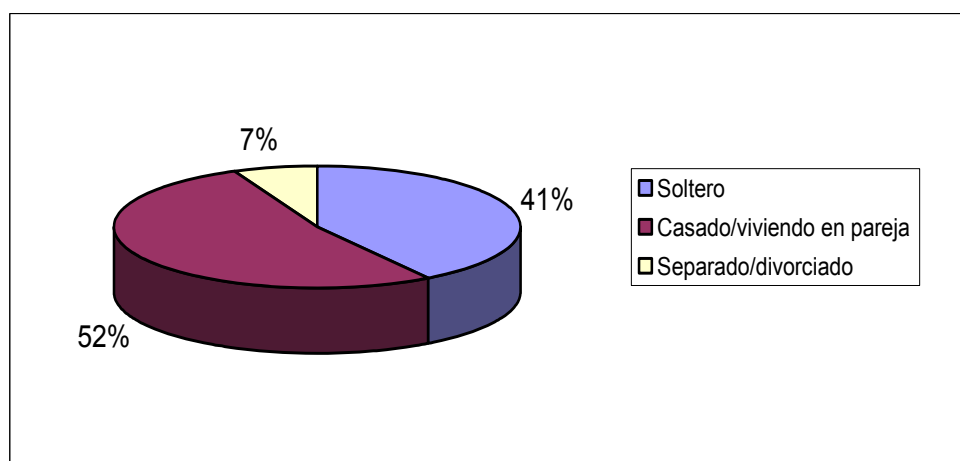


Figura 2.3. Distribución de la muestra según estado civil

El estado civil predominante en la muestra de estudio es el de casado (o viviendo en pareja) (52%), seguido por los solteros (41%) y en una menor proporción las personas separadas o divorciadas (7%), como se puede ver en la figura 2.3.

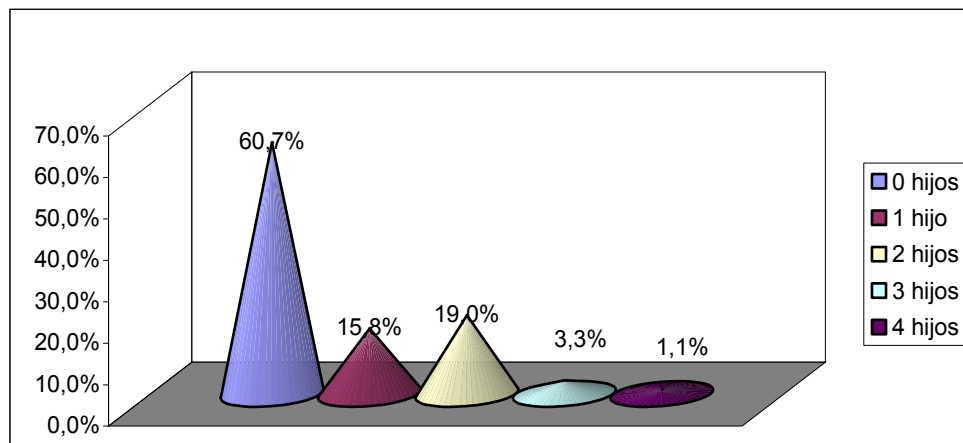


Figura 2.4. Distribución de la muestra según el número de hijos

En relación con el número de hijos, se puede observar en la figura 2.4, que la mayor parte de la muestra estudiada (60.7%) no tiene hijos. El siguiente grupo con mayor porcentaje es el correspondiente a los trabajadores con 2 hijos (19%).

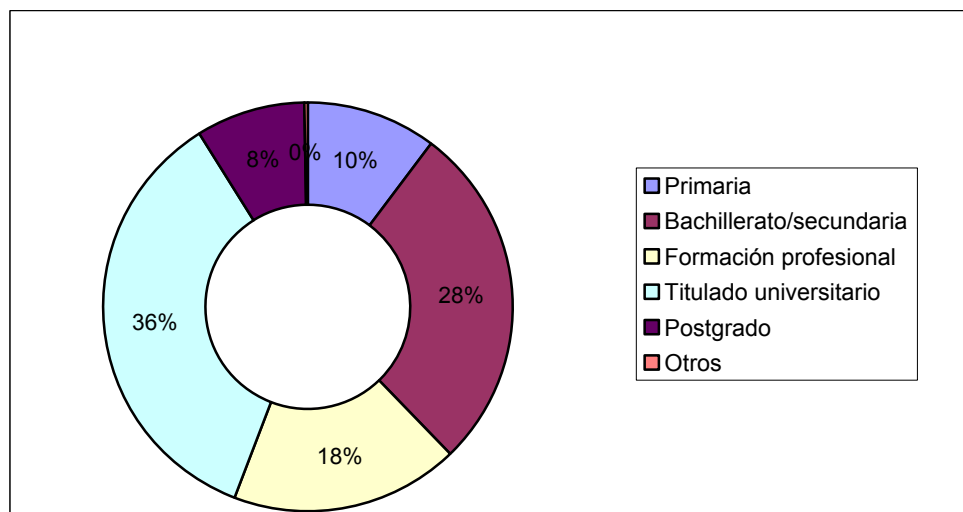


Figura 2.5. Distribución de la muestra según el nivel de estudios

En cuanto al nivel de estudios de la muestra, en la figura 2.5, se puede observar que el porcentaje más alto corresponde a los titulados universitarios (36%), seguidos por las personas con estudios secundarios (28%), aquellos con formación profesional (18%), con estudios primarios (10%) y finalmente, trabajadores con estudios de postgrado (8%).

Tabla 2.2. *Distribución de la muestra en función de las características laborales (n=460)*

		Frecuencia (n)	%
Tiempo en puesto actual	< 1 año	85	19.1
	1-4 años	153	34.5
	5-10 años	107	24.1
	11-39 años	99	22.3
Cargo	Directivo	23	5.5
	Mando medio	63	14.9
	Trabajador	330	78.2
	Otro	6	1.4
Tipo de contrato	Temporal	78	17.8
	Indefinido	283	64.8
	Funcionario	22	5.0
	Por obra o ETT	30	6.9
	Autónomo	22	5.0
	Otros	2	0.5
Horario de trabajo	Jornada partida	154	35.3
	Jornada intensiva	163	37.4
	Media jornada	43	9.9
	Por turnos	51	11.7
	Por horas	25	5.7
Turno	Mañana y tarde	231	49.5
	Mañana, tarde y noche	27	6.3
	Mañana	106	24.7
	Tarde	59	13.7
	Noche	10	2.3
	Tarde y noche	15	3.5
Nº horas semanales de trabajo	4-34	103	23.4
	35-39	75	17.0
	40	186	42.3
	41-63	76	17.3
Tamaño empresa	-10 trabajadores	18	5.5
	10-49 trabajadores	57	17.4
	50-249 trabajadores	85	26.0
	+ 250 trabajadores	167	51.1
Actividad dentro del Sector Servicios	Comercio	106	23.7
	Turismo/hostelería	66	14.7
	Tecnología de la información	30	6.7
	Transporte	23	5.1
	Servicios a empresas	128	28.6
	Juego	19	4.2
	Actividades inmobiliarias	5	1.1
	Actividades financieras y seguros	9	2.0
	Servicios sociales/educadores	35	7.8
	Sanidad	14	3.1
	Otros	13	2.9

En la tabla 2.2, aparecen los datos sobre las características laborales de la muestra de estudio; en ella se puede apreciar que la mayoría lleva de 1 a 4 años trabajando en el puesto actual (34.5%) y ocupa el cargo de trabajador (78.2%). El tipo de contrato predominante en la muestra de estudio es el indefinido (64.8%). La mayoría de los trabajadores tiene un horario de jornada intensiva (37.4%), seguido por el de jornada partida (35.3%). El turno de trabajo predominante es el de mañana y tarde (49.5%). En relación con el número de horas semanales de trabajo, la mayor parte de los trabajadores hacen 40 horas semanales (42.3%). La mayor parte de la muestra, trabaja en empresas grandes (51.1%) y dentro del sector servicios, la mayoría realiza actividades relacionadas con los servicios a empresas (28.6%), seguidos por actividades relacionadas con el comercio (23.7%).

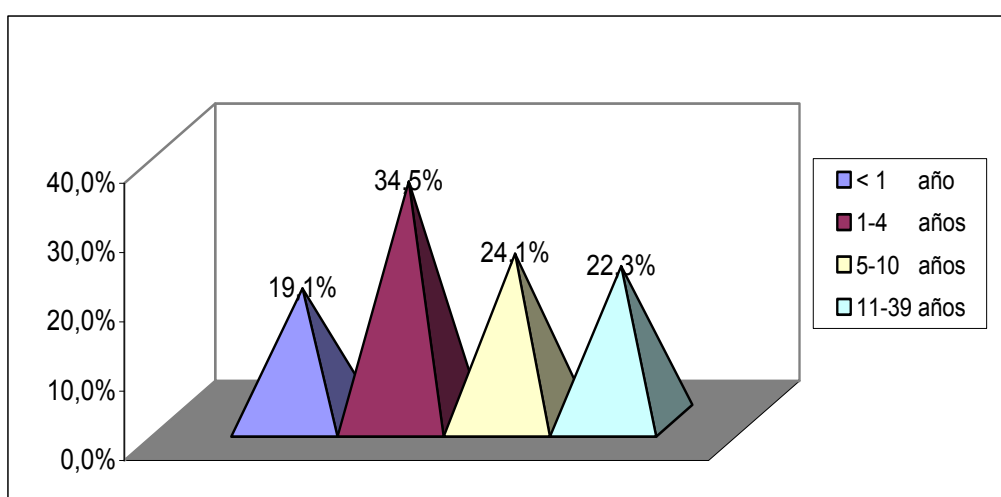


Figura 2.6. Distribución de la muestra según el tiempo en el puesto de trabajo

De manera más específica, la figura 2.6, indica en cuanto al tiempo que llevan los trabajadores en su puesto actual de trabajo, que la mayor parte de la muestra lleva de 1 a 4 años (34.5%), seguidos por los trabajadores que llevan de 5 a 10 años (24.1%), los que llevan trabajando de 11 a 39 años (22.3%) y finalmente, los que llevan menos de 1 año (19.1%).

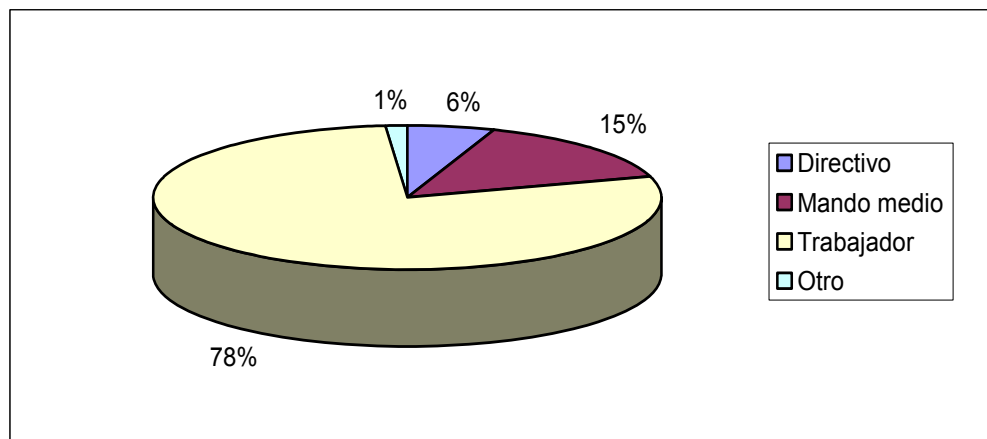


Figura 2.7. Distribución de la muestra según el cargo

En relación con el cargo, la mayor parte de la muestra pertenece al grupo de trabajadores (78%), seguida por los mandos medios (15%) y en último lugar, los directivos (6%) (ver figura 2.7).

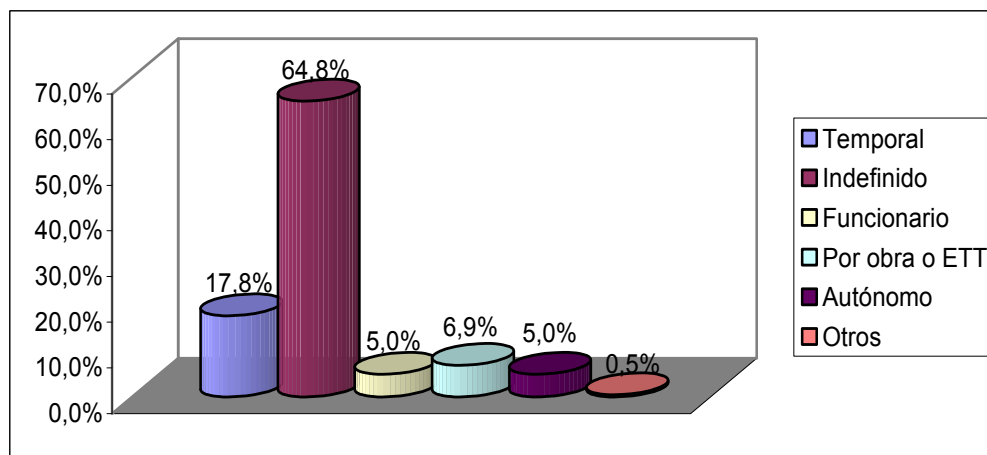


Figura 2.8. Distribución de la muestra según el tipo de contrato

De acuerdo con el tipo de contrato, la figura 2.8, indica que la mayor parte de los trabajadores tiene un contrato indefinido (64.8%), seguidos por aquellos con contratos temporales (17.8%). Los demás tipos de contratos aparecen en porcentajes inferiores.

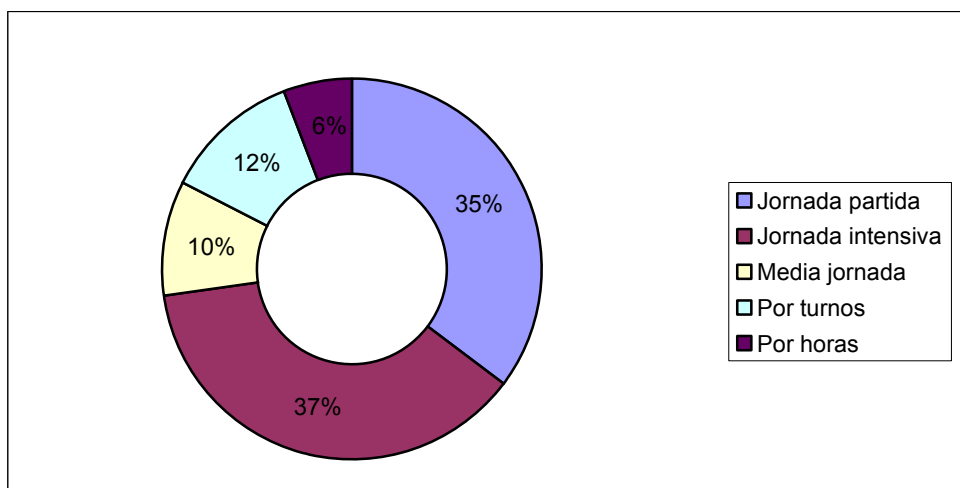


Figura 2.9. Distribución de la muestra según el horario de trabajo

La mayor parte de la muestra de estudio tiene una jornada intensiva (37%), seguida por los trabajadores con jornada partida (35%). Las demás jornadas aparecen en una menor proporción (ver figura 2.9).

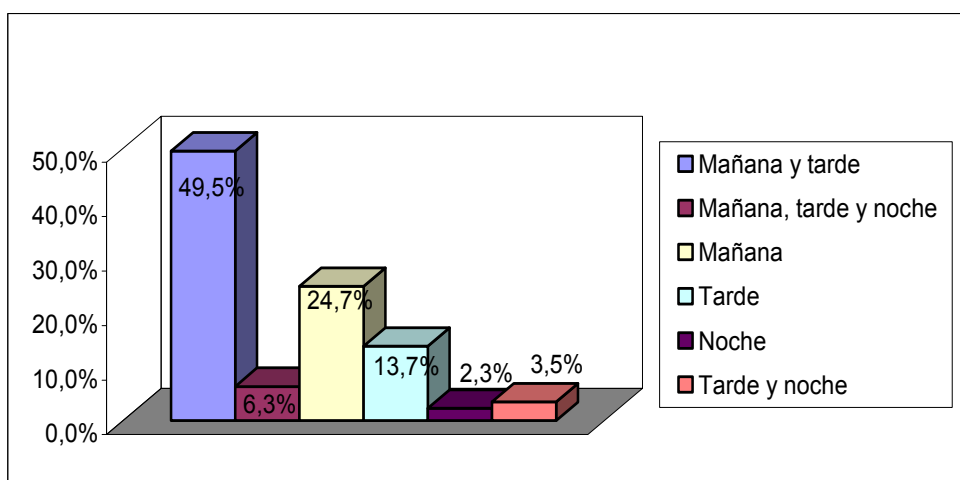


Figura 2.10. Distribución de la muestra según el turno de trabajo

En cuanto al turno de trabajo, la figura 2.10, indica que la mayor parte de los empleados de la muestra estudiada, trabajan en turno de mañana y tarde (49.5%), seguidos por los trabajadores con turnos de mañana (24.7%) y los de turno de tarde (13.7%). Los demás turnos aparecen con una representación muy baja.

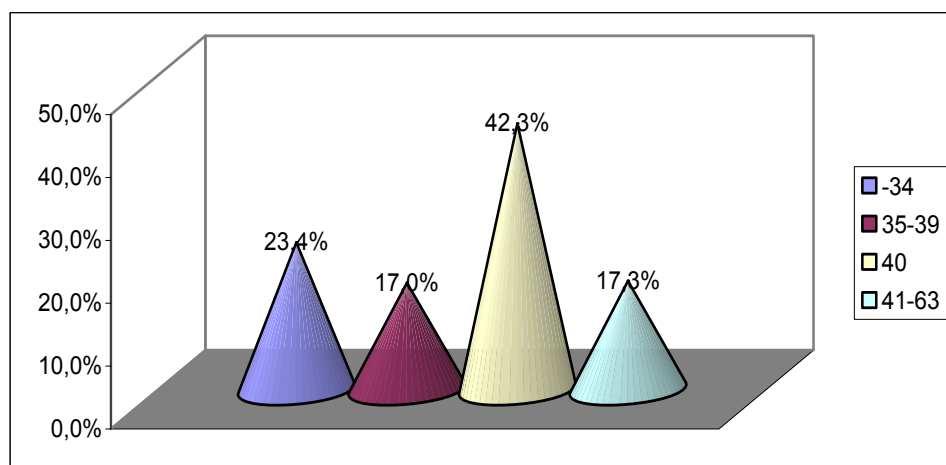


Figura 2.11. Distribución de la muestra según las horas de trabajo a la semana

Según la figura 2.11, referente al número de horas de trabajo semanal de la muestra, la mayor parte de los trabajadores trabaja 40 horas (42.3%), seguidos por los que trabajan menos de 34 horas (23.4%), los que trabajan de 41 a 63 horas (17.2%) y los que trabajan de 35 a 39 horas (17%).

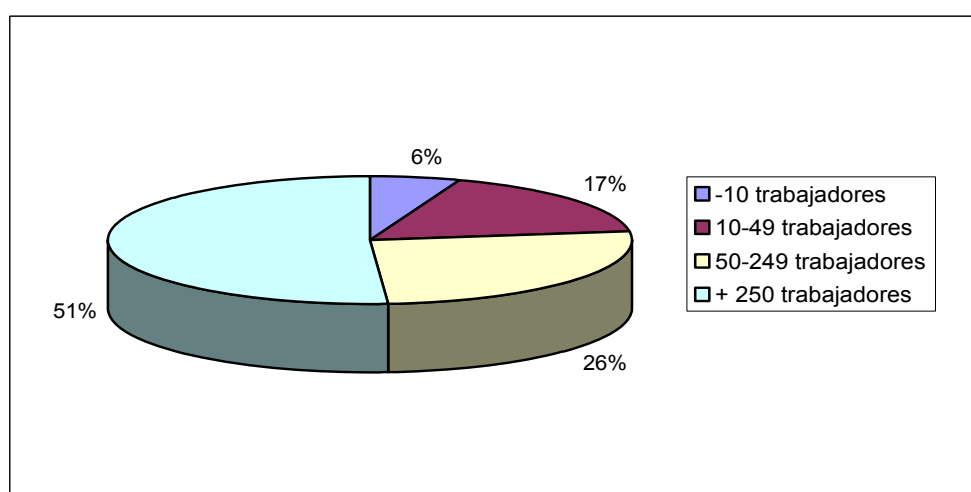


Figura 2.12. Distribución de la muestra según el tamaño de la empresa

En la figura 2.12, se puede observar que la mayor parte de la muestra desempeña sus labores en empresas grandes de más de 250 trabajadores (51%), seguidos por los trabajadores de empresas de 50 a 249 trabajadores (26%), los de 10 a 49 trabajadores (17%) y finalmente, los de empresas de menos de 10 trabajadores (6%).

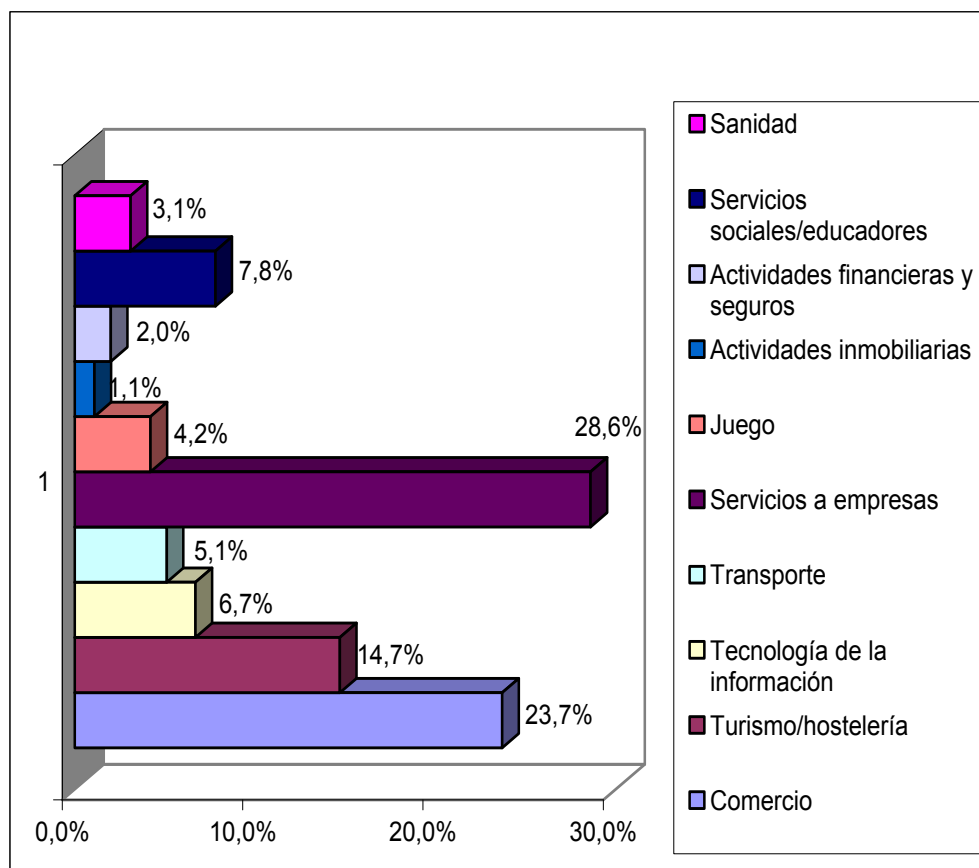


Figura 2.13. Distribución de la muestra según la actividad realizada dentro del sector servicios

En cuanto a la actividad que desempeñan los trabajadores dentro del sector servicios, la figura 2.13, indica que la mayor parte realiza actividades de servicios a empresas (28.6%), seguidos por los trabajadores del comercio (23.7%) y los de hostelería y turismo (14.7%). Las demás actividades aparecen en porcentajes más bajos.

INSTRUMENTOS

Para la recogida de los datos, se utilizó un protocolo específicamente diseñado para evaluar la agresión laboral en el sector servicios, conformado por diferentes instrumentos que permitieron evaluar las diferentes variables contempladas en el estudio.

Justicia Organizacional. Para medir la percepción de justicia dentro de la organización a la que pertenece cada trabajador se utilizó la escala de “Justicia Organizacional” (Organizational Justice; Colquitt, 2001). Esta escala está compuesta por 20 ítems divididos en 4 subescalas: justicia distributiva (p.e., “Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo”), justicia procedimental (p.e., “Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de manera neutral”, justicia interpersonal (p.e., “Tu jefe te ha tratado de manera educada”) y justicia informativa (p.e., “Tu jefe ha sido sincero en la comunicación contigo”). La escala tiene un rango de respuesta de 5 puntos de 1 a 5 (1= En muy pequeña medida, 5= En muy grande medida). El coeficiente de fiabilidad para las dimensiones en el presente estudio fue de: 0.94 justicia distributiva, 0.88 justicia procedimental, 0.91 justicia interpersonal y 0.94 justicia informativa.

Estrés de Rol. Esta variable se midió con la “Escala de Conflicto y Ambigüedad de Rol” (Rol Conflict and Ambiguity; Rizzo et al., 1970), validada en población española por Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1986). La escala tiene una escala de respuesta de 7 puntos (1= Totalmente falso, 7= Totalmente verdadero) y evalúa las dos dimensiones del estrés de rol: conflicto y ambigüedad. Ejemplos de sus ítems: “Hago cosas que son aceptadas por una persona pero no por otras”, “Los objetivos de mi trabajo están claros”. El coeficiente de fiabilidad de esta escala en el presente estudio fue de 0.83.

Incivismo Laboral. Se evaluó mediante la “Escala de Incivismo Laboral” (The Workplace Incivility Scale; Cortina et al., 2001), la cual tiene 7 ítems y un rango de respuesta es de 4 puntos (0= Nunca y 4= La mayor parte del tiempo). Los participantes debían indicar la frecuencia con la que se han encontrado ante las situaciones que describe la escala (p.e., “Te menospreciaron y/o subestimaron”, “Se dirigieron a tí en términos poco profesionales, públicamente o en privado”). El coeficiente de fiabilidad para la escala fue de 0.92.

Acoso Sexual en el Trabajo. Se utilizó el “Cuestionario de Experiencias Sexuales” (Sexual Experiences Questionnaire SEQ; Fitzgerald et al., 1988, 1995). Es una escala de 19 ítems, que mide la frecuencia con la que los participantes se han visto expuestos a diversas situaciones de índole sexual durante los 2 últimos años por parte de jefes, compañeros y/o clientes. Ejemplos de ítems: “Te hizo comentarios ofensivos sobre tu apariencia, cuerpo o actividades sexuales”, “Insinuó un mejor trato si cooperabas sexualmente”. En el presente estudio, la escala mostró un índice de fiabilidad de 0.90.

Abuso Verbal. Esta variable se evaluó a través de la “Escala de Abuso Verbal”, adaptada a partir de dos subescalas, con el objetivo de tener una visión más amplia y completa de la que podía ofrecer una sola. La primera fue la “Escala de Conflicto Interpersonal en el Trabajo” (Interpersonal Conflict at Work Scale; Spector y Jex, 1998) compuesta por 3 ítems, los cuales se incluyeron en su totalidad (p.e., “¿Con qué frecuencia te han gritado?”). La otra escala de la que se extrajeron 5 ítems fue la “Escala de Experiencias Agresivas” (Aggressive Experiences Scale; Glomb, 2002), ejemplos de sus ítems: “¿Con qué frecuencia te han interrumpido mientras hablas?”, “¿Con qué frecuencia te han insultado?”. Los participantes debían señalar la frecuencia con la que se habían presentado diferentes situaciones en su trabajo, provocadas por jefes, compañeros y clientes. El coeficiente de fiabilidad de la escala en el presente estudio fue de 0.88.

Acoso psicológico. Para medir esta variable se utilizó una versión corta del “Cuestionario de Actos Negativos” (Negative Acts Questionnaire NAQ; Einarsen y Raknes, 1997), previamente validado en España (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Martínez y Gálvez, 2007). Esta escala refleja las conductas típicas del acoso psicológico en el trabajo y los participantes deben responder en qué grado han experimentado dichas conductas durante los últimos 6 meses, en una escala tipo Likert con 5 opciones de respuesta (1= Nunca, 5= Diariamente). Ejemplos de sus ítems: “Me han ocultado y restringido información que afecta a mi rendimiento”, “He sido excluido de actividades sociales con compañeros, o de actividades en grupo relativas al trabajo”. El coeficiente de fiabilidad de la escala en el presente estudio fue de 0.89.

Alteraciones en la Salud. Para evaluar las consecuencias en las salud (físicas, psicológicas y sociales), se utilizó el “Cuestionario de Salud General” en su versión de 28 ítems (General Health Questionnaire GHQ-28; Goldberg y Hillier, 1979). El cuestionario

evalúa la presencia de sintomatología relacionada con la salud durante las últimas semanas. La escala de respuesta tiene un rango de 4 puntos (0= Mejor que lo habitual, 4= Mucho menos que lo habitual). Mayores puntuaciones indican mayores alteraciones en la salud (p.e., “¿Tus preocupaciones te han hecho perder mucho sueño?”, “¿Te has sentido poco feliz o deprimido?”). En este estudio mostró un índice de fiabilidad de 0.92.

Agotamiento Emocional. Para medir esta variable se utilizó la “Escala de Agotamiento Emocional” (Scale of Job-Related Exhaustion; Wharton, 1993), compuesta por 6 ítems que evalúan la frecuencia con la que los participantes experimentan diversas emociones ante el trabajo (p.e., “Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo”, “Me siento frustrado por mi trabajo”). La escala de respuesta oscila entre 0 (“Nunca me he sentido así”) y 6 (“Me siento así diario”). El alfa de Cronbach presentó un valor de 0.91.

Satisfacción Laboral. Para evaluar las consecuencias que se podían presentar a nivel organizacional, específicamente en cuanto a la satisfacción laboral, se utilizó la versión corta del “Índice Descriptivo del Trabajo” (Job Descriptive Index; Stanton et al., 2001). El instrumento está compuesto por 25 ítems que permiten evaluar la satisfacción con el trabajo en 5 aspectos: la actividad que realiza en el puesto actual, el salario, las oportunidades de promoción, la supervisión y los compañeros de trabajo. Ejemplos de ítems: “El trabajo en su puesto actual es retador”, “Tiene buenas oportunidades de promoción”, “Los supervisores lo elogian por su buen trabajo”, “Sus compañeros son serviciales”. El coeficiente de fiabilidad de la escala total fue 0.86.

Conductas contraproducentes. Esta variable se midió por medio de la “Lista de Conductas Contraproducentes en el Trabajo” (Counterproductive Work Behavior Checklish CWB-C; Spector et al., 2006). Específicamente se tuvieron en cuenta dos subescalas de conductas desfavorables hacia la organización, cuyo objetivo es intentar hacer daño a la empresa. Los participantes debían indicar con qué frecuencia habían estado implicados en este tipo de conductas en su trabajo, a través de una escala de 5 puntos (1= Nunca y 5= Cada día). Algunos ejemplos de ítems son: “Llegaste tarde a tu trabajo sin permiso”, “Hiciste tu trabajo de manera incorrecta intencionadamente”. El coeficiente de fiabilidad de la escala total fue 0.64.

Intención de abandono. Se utilizó la escala de “Intenciones de Abandono” (Turnover Intentions; Porter, Crampon y Smith, 1976) para medir la intención que tiene el trabajador de dejar la organización en la que trabaja actualmente. La escala consta de 2 ítems (“pienso frecuentemente en dejar este trabajo” y “probablemente busque un trabajo nuevo durante el próximo año”). Los participantes debían indicar su grado de acuerdo con cada ítem, en una escala de 6 puntos (1= Total desacuerdo y 6= Total acuerdo). El coeficiente de fiabilidad para la escala de afecto negativo fue de 0.81.

Afecto Negativo. Para evaluar la afectividad negativa (predisposición a percibir las cosas negativamente y a experimentar estados emocionales aversivos como disgusto, ira, nerviosismo) se empleó la subescala de afecto negativo de la “Escala de Afecto Positivo y Negativo” (Positive and Negative Affect Schedule PANAS; Watson et al., 1988) compuesta por 10 adjetivos. La escala de respuesta es tipo Likert de 5 puntos desde 1 “nunca” hasta 5 “siempre”. Ejemplos de adjetivos que describen el estado de ánimo negativo son “hostil”, “avergonzado” y “nervioso”. El coeficiente de fiabilidad para la escala de afecto negativo fue de 0.73.

Competencia Emocional. Se utilizaron dos subescalas de la “Escala de Competencia Emocional” (Garrosa, et al., 2006), la subescala de Expresión Verbal de Emociones compuesta de 4 ítems (p.e., “cuando me siento mal, puedo decirlo con palabras” y la subescala de Discriminación Emocional compuesta por 4 ítems (p.e., “mis amigos me dicen que me cuesta llegar a entender cómo se sienten”). La escala tiene un rango de respuesta de 6 puntos de 0 a 5 (0= Totalmente en desacuerdo, 5= Totalmente de acuerdo). El coeficiente de fiabilidad para las dimensiones fue de: 0.71 expresión verbal de emociones y 0.88 discriminación emocional.

Experiencias de Recuperación. Se utilizó el “Cuestionario de Experiencias de Recuperación” (The Recovery Experience Questionnaire; Sonnentag y Fritz, 2007), previamente validado en España (Sanz-Vergel, Sebastián, Rodríguez-Muñoz, Garrosa, Moreno-Jiménez y Sonnentag, 2010), para medir los procesos psicológicos subyacentes a la recuperación de situaciones estresantes relacionadas con el trabajo (distanciamiento psicológico del trabajo, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo libre). La escala está compuesta por 16 ítems con una escala de respuesta que oscila ente 1 (“Totalmente en desacuerdo” y 5 (“Totalmente de acuerdo”). Los participantes debían

indicar su grado de acuerdo con diferentes afirmaciones (p.e., “Cuando salgo del trabajo, soy capaz de desconectar”, “Realizo actividades que me ayudan a sentirme relajado”, “Fuera del trabajo busco nuevos retos intelectuales”, “Decido por mi mismo cómo pasar mi tiempo libre”). El coeficiente de fiabilidad para la escala total fue 0.88; para cada una de las dimensiones de recuperación fue de 0.86 para distanciamientos psicológico del trabajo, 0.72 relajación, 0.91 búsqueda de actividades enriquecedoras y .89 control del tiempo libre.

Ideología de rol de género. Esta variable se midió a través de la “Escala de Ideología del Rol Sexual” (Moya et al., 1991), la cual evalúa las creencias que se tienen en relación a los roles y conductas que mujeres y hombres deberían llevar a cabo, así como a las relaciones que ambos sexos han de mantener entre si; consta de 12 ítems y un rango de respuesta es de 5 puntos (0= Totalmente en desacuerdo y 5= Totalmente de acuerdo). Ejemplos de ítems: “Si un niño está enfermo y ambos padres están trabajando, debe ser generalmente la madre quien pida permiso en el trabajo para cuidarlo”, “los hombres, en general, están mejor preparados que las mujeres para el mundo de la política”.

PROCEDIMIENTO

Los pasos seguidos para la realización de la presente investigación han sido:

- Revisión bibliográfica sobre la agresión laboral, sus antecedentes y consecuentes, así como de variables personales que pueden intervenir en este proceso (Bases de datos Academic Search Premier, Medline, PsycINFO, PsycARTICLES etc.)
- Selección de variables sociodemográficas y características laborales de relevancia para el estudio.
- Selección de los diferentes cuestionarios que constituirían el protocolo de aplicación. Es de destacar la inclusión de variables personales (competencia emocional, experiencias de recuperación e ideología de rol de género), elegidas explícitamente desde una perspectiva de género, pretendiendo que la investigación recogiera las variables desde un enfoque femenino, dando un paso más allá de los modelos clásicamente masculinos habituales en esta temática.
- Adaptación de los cuestionarios cuyas versiones originales estaban en inglés.

- Evaluación del protocolo por parte de un grupo de discusión compuesto por siete expertos en el tema. Realización de modificaciones antes de su aplicación.
- Aplicación del protocolo a una muestra piloto de 30 trabajadores del sector de los servicios. A partir de los resultados obtenidos, se realizaron los ajustes pertinentes en la batería de escalas hasta dejar el formato definitivo.
- Aprobación del estudio por parte del Comité de Ética de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Contacto con diferentes asociaciones, sindicatos, empresas y trabajadores del sector servicios.
- Presentación del proyecto a las personas responsables de los centros o al trabajador interesado en participar.
- Aplicación del protocolo de evaluación, el cual fue entregado en un sobre cerrado (con el fin de conservar el anonimato y confidencialidad), junto con el consentimiento informado que debían firmar en caso de participar en el estudio.
- Recogida de los sobres cerrados al cabo de dos semanas.
- Elaboración de la base de datos y análisis de los resultados mediante el programa estadístico SPSS 17.
- Informe final

III. RESULTADOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

De las escalas utilizadas en el presente estudio, se decidió hacer la validación factorial de tres de ellas (Escala de Justicia Organizacional, Escala de Incivismo Laboral y Escala de Abuso Verbal), al ser instrumentos cuya versión original está en inglés y de las cuales no se encontró en la literatura científica revisada, validaciones de las mismas en población española. No se realizó este procedimiento con las demás escalas ya que están suficientemente validadas en diferentes idiomas y con diferentes poblaciones.

La traducción de los instrumentos se llevó a cabo de acuerdo con los pasos y requerimientos establecidos por la Comisión Internacional de Tests (ITC) (Hambleton, 1994; Muñiz y Hambleton, 2000). La primera fase del proceso consistió en la traducción de las escalas del inglés al español a través de un equipo de investigadores expertos en la materia. Posteriormente, las escalas fueron retrotraducidas al inglés evaluando la equivalencia de ambas versiones (original y retrotraducida) de los instrumentos. Finalmente, se realizaron grupos de discusión constituidos por tres expertos que analizaron la formulación de cada uno de los ítems traducidos y reformularon algunos de ellos según criterios consensuados. Su versión definitiva se puede ver en los *anexos*.

Para la validación de las escalas de Justicia Organizacional e Incivismo Laboral y Abuso Verbal, se siguió el procedimiento de validación cruzada, dividiendo la muestra aleatoriamente en dos mitades. La primera muestra se utilizó para hacer el análisis factorial exploratorio y la segunda muestra para realizar el análisis factorial confirmatorio de la estructura factorial. Autores como Bollen (1989) y Thompson (1994) recomiendan este procedimiento como una forma de replicación del modelo factorial hallado en el análisis factorial exploratorio.

1. ESCALA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

(Organizational Justice; Colquitt, 2001)

1.1. Análisis factorial exploratorio

Para determinar la estructura interna de la escala se utilizó una muestra de 230 trabajadores (la mitad de la muestra). Previo al análisis, siguiendo las recomendaciones de Dziubna y Shirkey (1974), se exploró la adecuación psicométrica de los ítems, observando el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin (0.909) y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0.0001$); ambos mostraron una buena adecuación muestral y una apropiada correlación entre los ítems, indicando que los datos son adecuados para la aplicación del análisis factorial.

Se utilizó el método de componentes principales y, dada la naturaleza relacionada de los factores, se aplicó una rotación oblimin directo con el programa estadístico SPSS 17.0. Para la extracción del número de factores se aplicó el criterio de Kaiser (autovalor superior a la unidad) y para asignar los ítems a los factores se consideraron las cargas factoriales iguales o mayores que 0.40. El gráfico del Scree test de Catell o gráfico de sedimentación mostró claramente una estructura del test compuesta por cuatro factores (rango de autovalores 9.60 – 1.14), que explicaría el 75.61% de la varianza total (ver tabla 3.1).

La interpretación de las estructuras factoriales obtenidas, indicaron la posibilidad de considerar una estructura de cuatro factores como provisionalmente viable, que a su vez coincide con la propuesta por el autor de la escala (Colquitt, 2001). En el Factor I se agruparon los ítems 19, 17, 20, 18 y 16 que coinciden con la subescala y dimensión teórica de *Justicia Informativa*, hace alusión a la calidad de las explicaciones recibidas sobre temas relacionados con el trabajo, la tarea y los incentivos. En el Factor II se agruparon los ítems 12, 13, 14 y 15, relacionados con la subescala de *Justicia Interpersonal*, que evalúa el trato recibido por el jefe. En el Factor III se agruparon los ítems 2, 4, 3 y 1, relacionados con la subescala de Justicia Distributiva, que hace referencia a la relación de los incentivos con el esfuerzo laboral. Por último, en el Factor IV se agruparon los ítems 10, 5, 6, 11, 8, 7 y 9, coincidentes con la subescala de *Justicia Procedimental* que se refiere a los criterios utilizados por los jefes para dar recompensas o reconocimiento.

Tabla 3.1.

Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los factores de la Escala de Justicia Organizacional

Ítem	Justicia informativa	Justicia interpersonal	Justicia distributiva	Justicia procedimental
19	0.86	0.10	-0.01	-0.05
17	0.82	0.00	0.13	0.03
20	0.82	0.10	0.03	0.00
18	0.77	0.06	0.18	0.00
16	0.58	0.39	0.05	-0.01
12	-0.06	0.96	0.06	0.00
13	0.00	0.94	0.04	-0.03
14	0.05	0.91	0.03	-0.02
15	0.08	0.74	-0.11	0.06
2	-0.01	0.02	0.94	0.01
4	0.01	0.03	0.92	0.00
3	0.05	0.00	0.92	-0.04
1	0.06	-0.03	0.90	0.04
10	-0.05	-0.01	-0.07	0.85
5	-0.23	0.14	0.18	0.74
6	0.00	0.00	0.30	0.57
11	0.40	-0.08	0.01	0.55
8	0.38	0.10	0.04	0.53
7	0.40	-0.01	0.05	0.52
9	0.37	0.05	0.17	0.45
% de varianza explicada	48.01	14.31	7.57	5.71
Autovalores	9.60	2.86	1.52	1.14

La dimensión de mayor peso factorial es la de justicia informativa que explica el 48.01% de la varianza total del cuestionario, seguida por la de justicia interpersonal (14.31% de la varianza) y la de justicia distributiva (7.57% de la varianza). La dimensión con menor varianza explicada es la de justicia procedimental con un 5.72%. Tal y como puede observarse en la tabla 3.1, todos los ítems de la escala presentan elevados pesos factoriales que oscilan entre 0.96 y 0.45.

1.2. Análisis factorial confirmatorio

Complementariamente se realizó un análisis factorial confirmatorio con el fin de ratificar el modelo obtenido en el análisis factorial exploratorio. Siguiendo con la estrategia de validación cruzada, tras haber dividido la muestra aleatoriamente en dos, se utilizó una muestra compuesta por 230 trabajadores.

Se empleó el método de estimación de máxima verosimilitud (*maximum likelihood*) para analizar la matriz de correlaciones. Los análisis se llevaron a cabo mediante el programa de ecuaciones estructurales AMOS 7.0. Se evaluó la bondad de ajuste del modelo propuesto, consistente en cuatro factores relacionados incluyendo los 20 ítems iniciales; para esto, se tuvieron en cuenta diversos indicadores de ajuste. En concreto se utilizaron: χ^2 (chi-cuadrado) dividido por los grados de libertad, el promedio de los residuales (RMR, *Root mean square residual*), el promedio de los residuales estandarizados (RMSEA, *Root mean square error of approximation*). Otros indicadores de ajuste relativo utilizados fueron el índice de bondad de ajuste (GFI, *Goodness of fit index*) y el índice de ajuste comparativo (CFI, *Comparative fit index*). Estos índices se encuentran entre los más empleados, ya que están menos afectados por el tamaño de la muestra (Bentler, 1990; García, Gallo y Miranda, 1998).

Para que exista un buen ajuste, los valores CFI y GFI deberían superar el valor de 0.90 (cuanto mayor sea el valor, mejor ajuste), y los valores RMSEA y RMR deberían ser cercanos a 0.05 (cuanto menor sea el valor, mejor ajuste); no obstante, valores menores a 0.10 también se consideran aceptables (Byrne, 2001). En cuanto al cociente $\chi^2 / \text{g.l.}$, el valor resultante debería ser menor de 4; aquellos valores cercanos o menores a 2, son considerados como muy buenos (Brooke, Russell y Price, 1988). Los índices de bondad de ajuste relativos al modelo que fue contrastado empíricamente están indicados en la tabla 3.2.

Tabla 3.2.

Índices de bondad de ajuste al modelo de la Escala de Justicia Organizacional

Modelo	$\chi^2/\text{g.l.}$	CFI	GFI	RMR	RMSEA
Cuatro factores	2.16	0.98	0.94	0.06	0.05

El modelo propuesto con cuatro factores relacionados entre sí y 20 ítems ofrece un ajuste adecuado. En la tabla 3.2, puede observarse que los valores de CFI, GFI se sitúan por encima del valor 0.90, mientras que los índices RMR y RMSEA tiene un valor cercano al 0.05 recomendado. En cuanto al cociente $\chi^2/\text{g.l.}$, se encuentra muy próximo al valor 2 indicando un ajuste óptimo. En la figura 3.1, se ofrece la representación gráfica o path diagram del modelo.

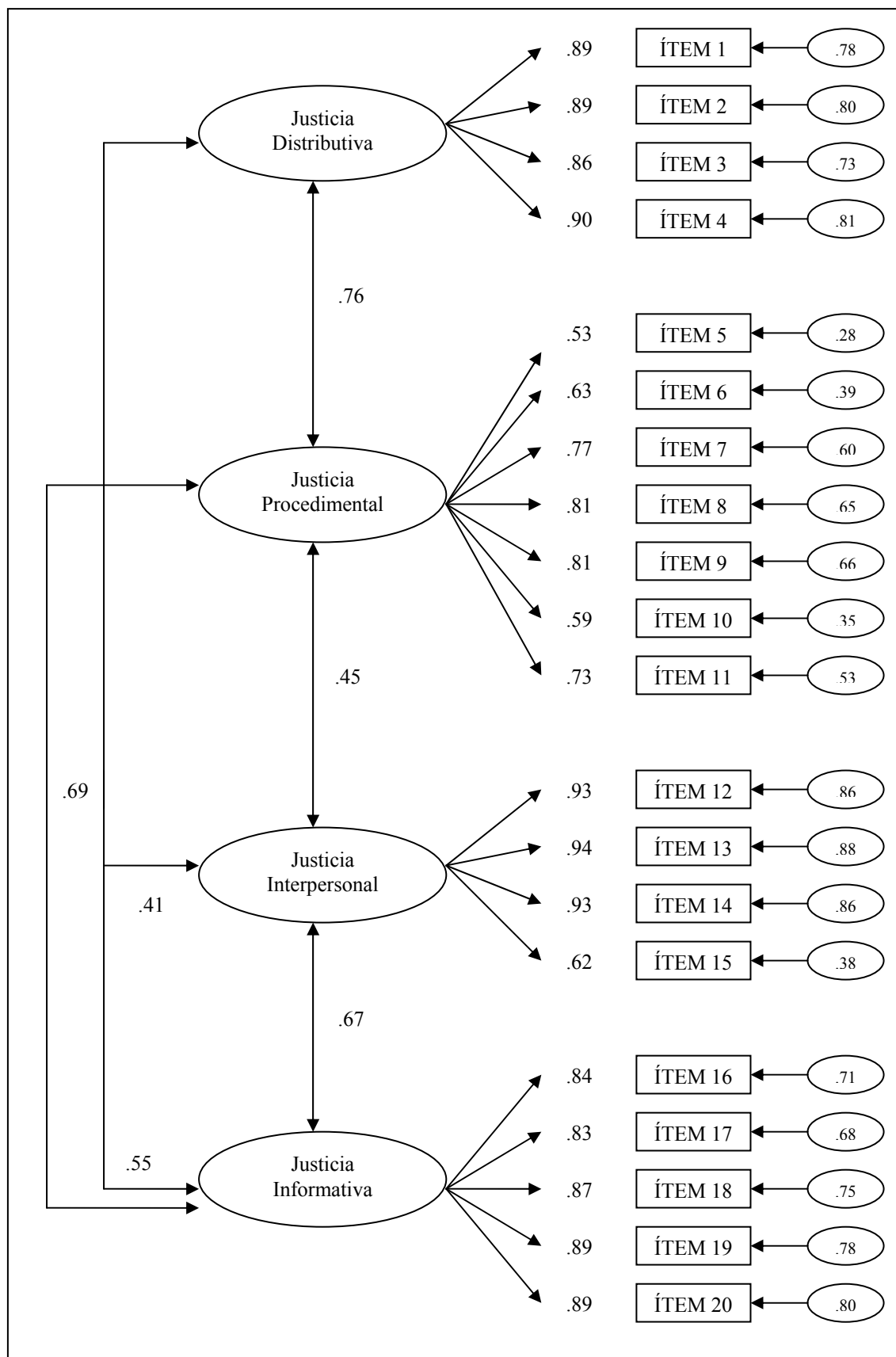


Figura 3.1. Path diagram con pesos estandarizados y errores de medición de cada uno de los ítems

1.3. Análisis de fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de las dimensiones de la escala calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach. Los cálculos han sido realizados con la muestra total de trabajadores ($N= 460$). Como puede observarse en la tabla 3.3, todos los valores se sitúan por encima del 0.70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994). Los índices de fiabilidad fueron 0.94 para justicia distributiva, 0.88 para justicia procedimental, 0.91 para justicia interpersonal y 0.94 para justicia informativa.

Tabla 3.3.

Descriptivos, fiabilidad y correlaciones entre las dimensiones de justicia organizacional

	M	DT	1	2	3	4
1. Justicia distributiva	2.14	1.04	(.94)			
2. Justicia procedimental	2.30	0.94	.68**	(.88)		
3. Justicia interpersonal	3.65	1.05	.36**	.39**	(.91)	
4. Justicia informativa	2.90	1.15	.52**	.61**	.62**	(.94)

* $p < .05$, ** $p < .01$

1.4. Validez de constructo

La validez de constructo se ha estudiado mediante análisis de correlación entre las dimensiones de la escala y otros constructos con los que se encuentran relacionadas teóricamente. En la tabla 3.4, los análisis de correlación indican, como se esperaba, que las dimensiones de justicia se relacionan significativa y negativamente con estrés de rol, incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico. Las correlaciones más significativas se observan entre justicia informativa e incivismo ($r = -.49$, $p < .01$) y entre justicia interpersonal e incivismo ($r = -.46$, $p < .01$).

Tabla 3.4.

Correlaciones de Pearson entre las dimensiones de justicia organizacional y otros constructos

	Estrés de rol	Incivismo	Acoso sexual	Abuso verbal	Acoso psicológico
J. distributiva	-.20**	-.29**	-.08	-.21**	-.21**
J. procedimental	-.23**	-.33**	-.11*	-.15**	-.20**
J. interpersonal	-.23**	-.46**	-.22**	-.33**	-.37**
J. informativa	-.33**	-.49**	-.13**	-.22**	-.36**

* $p < .05$, ** $p < .01$

2. ESCALA DE INCIVISMO LABORAL

(The Workplace Incivility Scale, Cortina et al., 2001)

2.1. Análisis factorial exploratorio

Para determinar la estructura interna de la escala se utilizó una muestra de 230 trabajadores (la mitad de la muestra). Al explorar la adecuación psicométrica de los ítems se tuvieron en cuenta la prueba de esfericidad de Bartlett y el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin. La prueba de esfericidad de Bartlett indicó que los ítems eran dependientes ($p < 0.0001$) y el índice de Kaiser-Meyer-Olkin se encontraba por encima del 0.50 recomendado ($KMO = 0.901$).

Se utilizó el método de extracción de componentes principales; al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada. El gráfico del Scree test de Catell mostró claramente una estructura del test compuesta por un factor, que explicaría el 67.29% de la varianza total (véase tabla 3.5).

Tabla 3.5.

Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los ítems de la Escala de Incivismo Laboral

Ítem	Factor
	1
3	0.85
4	0.85
1	0.83
6	0.82
5	0.82
2	0.79
7	0.78
% de varianza explicado	67.29
Autovalor	4.71

La interpretación de la estructura factorial obtenida, indicó la posibilidad de considerar una estructura de un solo factor como provisionalmente viable, que a su vez coincide con la propuesta por los autores de la escala (Cortina et al., 2001). En el Factor I se agruparon todos los ítems en el siguiente orden: 3, 4, 1, 6, 5, 2, y 7. Sus pesos factoriales oscilaron entre 0.85 y 0.78.

2.2. Análisis factorial confirmatorio

Se realizó un análisis factorial confirmatorio con el fin de ratificar el modelo obtenido en el análisis factorial exploratorio. Siguiendo con la estrategia de validación cruzada, tras haber dividido la muestra aleatoriamente en dos, se utilizó una muestra compuesta por 230 trabajadores.

Se empleó el método de estimación de máxima verosimilitud (*maximum likelihood*) para analizar la matriz de correlaciones. Los análisis se llevaron a cabo mediante el programa de ecuaciones estructurales AMOS 7.0. Se evaluó la bondad de ajuste del modelo propuesto, consistente en un factor con 7 ítems; para esto, se tuvieron en cuenta diversos indicadores de ajuste; en concreto se utilizaron: χ^2 (chi-cuadrado) dividido por los grados de libertad, el RMR, el RMSEA, el GFI y el CFI.

Tabla 3.6.

Índices de bondad de ajuste al modelo de la Escala de Incivismo Laboral

Modelo	$\chi^2/\text{g.l.}$	CFI	GFI	RMR	RMSEA
Un factor	5.46	0.98	0.97	0.02	0.09

Tal y como se resumen en la tabla 3.6, el modelo propuesto de un factor con 7 ítems ofrece un ajuste adecuado. Puede observarse que al cociente $\chi^2/\text{g.l.}$, se encuentra próximo al valor 4 recomendado, los valores de CFI, GFI se sitúan por encima del valor 0.90, el índice RMR tiene un valor inferior al 0.05 recomendado y RMSEA aunque tiene un valor superior a 0.05 está dentro del rango de valores menores a 0.10, que también se consideran favorables. En la figura 3.2, se representa el path diagram del modelo con los pesos estandarizados.

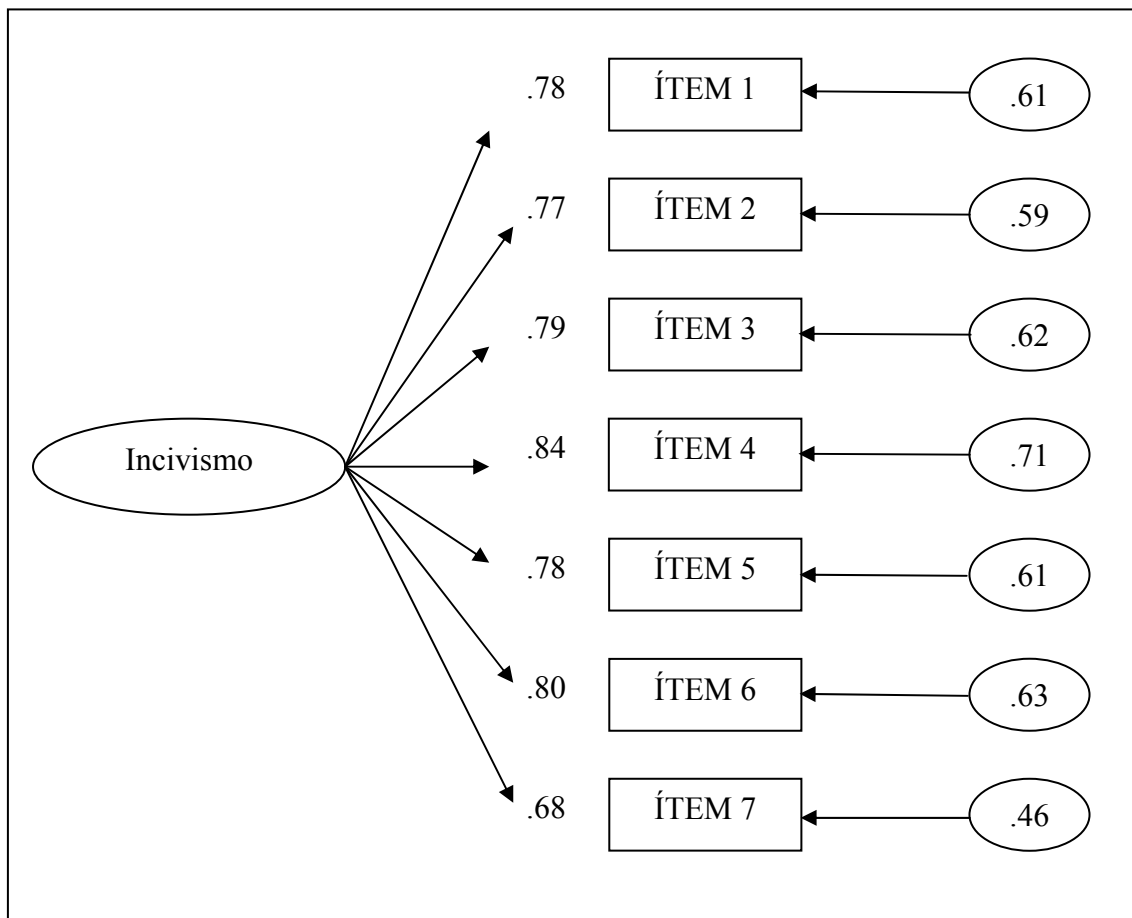


Figura 3.2. Path diagram con pesos estandarizados y errores de medición de cada uno de los ítems

2.3. Análisis de fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de la escala de incivismo laboral, calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach, el cual se sitúa por encima del 0.70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994), siendo de 0.92 (ver tabla 3.7).

Tabla 3.7.

Descriptivos, fiabilidad y correlaciones de incivismo, abuso verbal y otros constructos

	M	DT	1	2	3	4	5	6
1. Incivismo	1.89	0.81	(.92)					
2. Acoso sexual	1.14	0.27	.16**	(.90)				
3. Abuso verbal	1.35	0.35	.39**	.35**	(.88)			
4. Acoso psicológico	1.47	0.51	.57**	.30**	.38**	(.89)		
5. Agotamiento emocional	2.21	1.50	.42**	.09*	.36**	.31**	(.91)	
6. Satisfacción laboral	1.07	0.36	-.41**	-.16**	-.32**	-.49**	-.39**	(.86)

* $p < .05$, ** $p < .01$

2.4. Validez de constructo

La validez de constructo se ha estudiado mediante el análisis de correlación entre la escala de incivismo y otros constructos con los que se encuentra relacionada teóricamente. Como se aprecia en la tabla 3.7, los análisis de correlación indican, que incivismo laboral se relaciona significativa y positivamente con otras formas de agresión interpersonal (acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico) y con agotamiento emocional. De igual manera, incivismo laboral correlaciona significativa y negativamente con satisfacción laboral. La correlación más significativa se observa entre incivismo y acoso psicológico ($r = .57$, $p < .01$).

3. ESCALA DE ABUSO VERBAL

Para medir la variable de abuso verbal, se planteó una escala específica para el presente estudio. Para ello se utilizaron e integraron ítems de dos escalas con el objetivo de tener una visión más amplia y completa de la que podía ofrecer una sola. La primera de ellas fue la “Escala de Conflicto Interpersonal en el Trabajo” (Interpersonal Conflict at Work Scale; Spector y Jex, 1998) compuesta por 3 ítems, los cuales se incluyeron en su totalidad. La otra escala de la que se extrajeron 5 ítems relativos al abuso verbal fue la “Escala de Experiencias Agresivas” (Aggressive Experiences Scale; Glomb, 2002).

3.1. Análisis factorial exploratorio

Para determinar la estructura interna de la escala, se utilizó una muestra de 230 trabajadores (la mitad de la muestra). Al explorar la adecuación psicométrica de los ítems se tuvieron en cuenta la prueba de esfericidad de Bartlett y el índice de adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin. La prueba de esfericidad de Bartlett indicó que los ítems eran dependientes ($p < 0.0001$) y el índice de Kaiser-Meyer-Olkin se encontraba por encima del 0.50 recomendado ($KMO = 0.863$).

Tabla 3.8.

Matriz de cargas factoriales y varianza explicada por cada uno de los ítems de la Escala de Abuso Verbal

Ítem	Factor
	1
6	0.83
2	0.83
3	0.81
4	0.77
8	0.75
7	0.72
1	0.71
5	0.64
% de varianza explicado	57.78
Autovalor	4.62

Se utilizó el método de extracción de componentes principales; al encontrarse un solo factor la solución no pudo ser rotada. El gráfico del Scree test de Catell mostró claramente una estructura del test compuesta por un factor, que explicaría el 57.78% de la varianza total (véase tabla 3.8).

La interpretación de la estructura factorial obtenida, indicó la posibilidad de considerar una estructura de un solo factor como provisionalmente viable. En el Factor I se agruparon todos los ítems en el siguiente orden: 6, 2, 3, 4, 8, 7, 1 y 5. Sus pesos factoriales oscilaron entre 0.83 y 0.64.

3.2. Análisis factorial confirmatorio

Se realizó un análisis factorial confirmatorio con el fin de ratificar el modelo obtenido en el análisis factorial exploratorio. Siguiendo con la estrategia de validación cruzada, tras haber dividido la muestra aleatoriamente en dos, se utilizó una muestra compuesta por 230 trabajadores.

Se empleó el método de estimación de máxima verosimilitud (*maximum likelihood*) para analizar la matriz de correlaciones. Los análisis se llevaron a cabo mediante el programa de ecuaciones estructurales AMOS 7.0. Se evaluó la bondad de ajuste del modelo propuesto, consistente en un factor con 8 ítems; para esto, se tuvieron en cuenta diversos indicadores de ajuste; en concreto se utilizaron: χ^2 (chi-cuadrado) dividido por los grados de libertad, el RMR, el RMSEA, el GFI y el CFI.

Tabla 3.9.

Índices de bondad de ajuste al modelo de la Escala de Abuso Verbal

Modelo	$\chi^2/g.l.$	CFI	GFI	RMR	RMSEA
Un factor	2.91	0.98	0.98	0.01	0.06

Tal y como se resumen en la tabla 3.9, el modelo propuesto de un factor con 8 ítems ofrece un ajuste adecuado. Puede observarse que al cociente $\chi^2/g.l.$, se encuentra próximo al

valor 2 indicando un ajuste óptimo, los valores de CFI, GFI se sitúan por encima del valor 0.90, el índice RMR tiene un valor inferior a 0.05 y RMSEA tiene un valor cercano a 0.05. En la figura 3.3, se representa el path diagram del modelo con los pesos estandarizados.

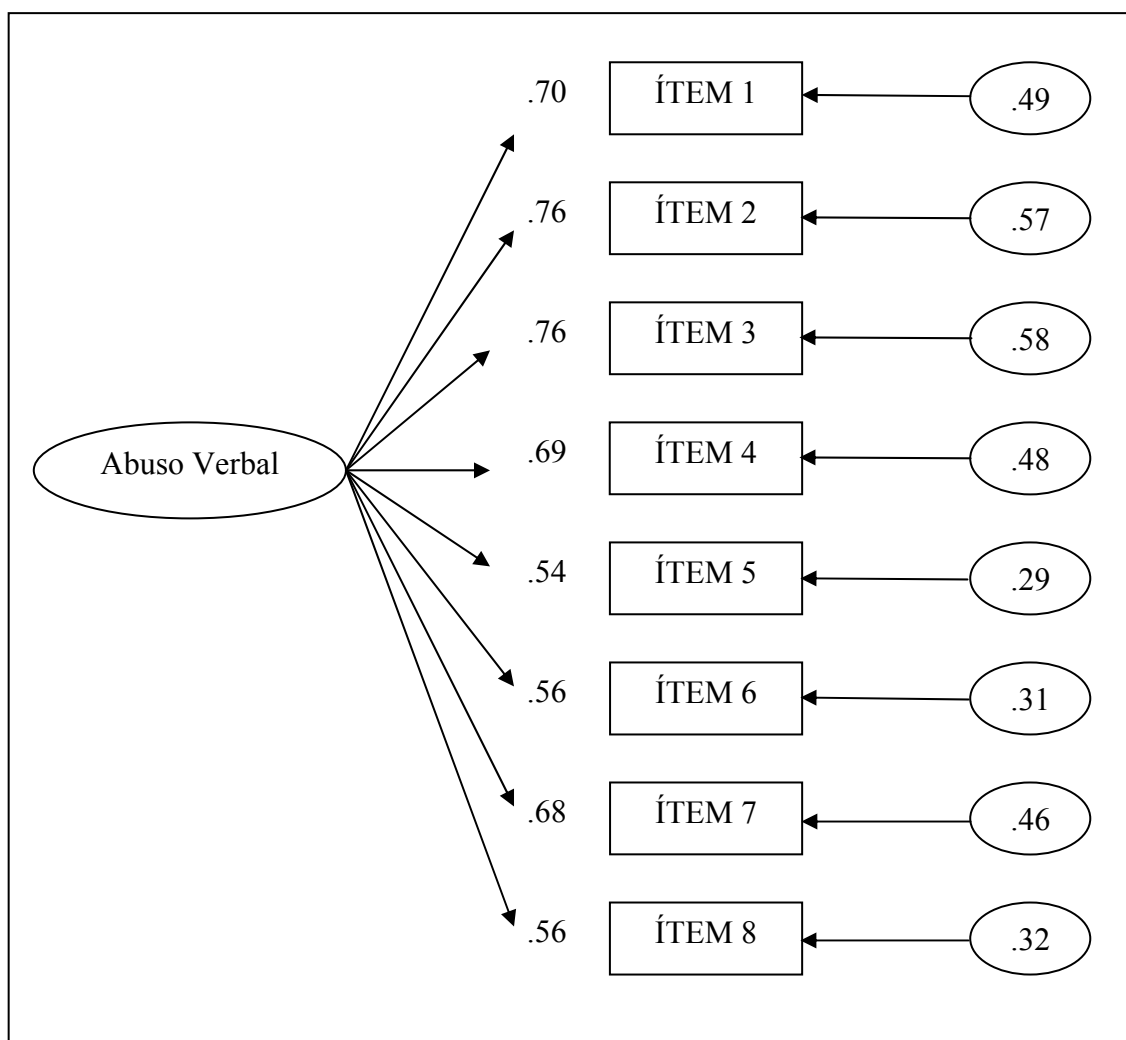


Figura 3.3. Path diagram con pesos estandarizados y errores de medición de cada uno de los ítems

3.3. Análisis de fiabilidad

Se examinó la fiabilidad de la escala de abuso verbal, calculando su consistencia interna mediante el índice alfa de Cronbach, el cual se sitúa por encima del 0.70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994), siendo de 0.88 (ver tabla 3.7).

3.4. Validez de constructo

La validez de constructo se ha estudiado mediante análisis de correlación entre la escala de abuso verbal y otros constructos con los que se encuentra relacionada teóricamente. Como se aprecia en la tabla 3.7, los análisis de correlación indican, que el abuso verbal se relaciona significativa y positivamente con otras formas de agresión interpersonal (incivismo, acoso sexual y acoso psicológico) y con agotamiento emocional. De igual manera, abuso verbal correlaciona significativa y negativamente con satisfacción laboral. Las correlaciones más significativas se observan entre abuso verbal e incivismo ($r = .39, p < .01$), y entre abuso verbal y acoso psicológico ($r = .38, p < .01$).

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES ESTUDIADAS SEGÚN EL GÉNERO

A partir de la revisión de la literatura, se propone un modelo de estudio de la agresión laboral (ver figura 3.4).

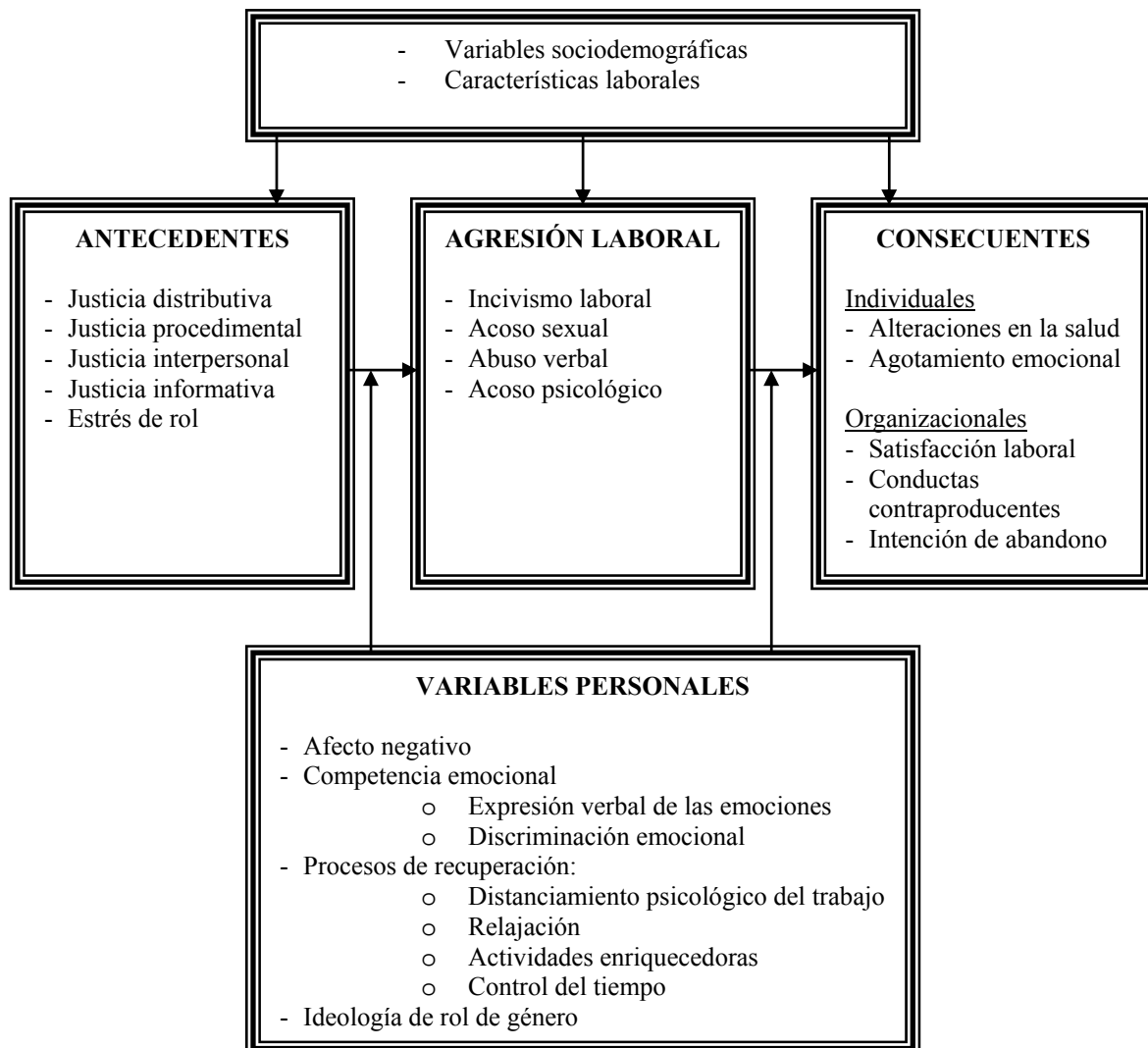


Figura 3.4. Modelo para el estudio del proceso de agresión laboral

A continuación y siguiendo el modelo expuesto se exponen los resultados del análisis descriptivo de las variables estudiadas, presentando las puntuaciones según el género de los participantes.

1. ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN LABORAL

Tabla 3.10.

Análisis descriptivo de la justicia (antecedente) según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Justicia distributiva				
Hombre	2.18	1.04	1.00	5.00
Mujer	2.12	1.05	1.00	5.00
Total	2.14	1.04	1.00	5.00
Justicia procedimental				
Hombre	2.38	0.94	1.00	5.00
Mujer	2.25	0.94	1.00	5.00
Total	2.30	0.94	1.00	5.00
Justicia interpersonal				
Hombre	3.55	0.98	1.00	5.00
Mujer	3.73	1.08	1.00	5.00
Total	3.65	1.05	1.00	5.00
Justicia informativa				
Hombre	2.91	1.14	1.00	5.00
Mujer	2.90	1.16	1.00	5.00
Total	2.90	1.15	1.00	5.00

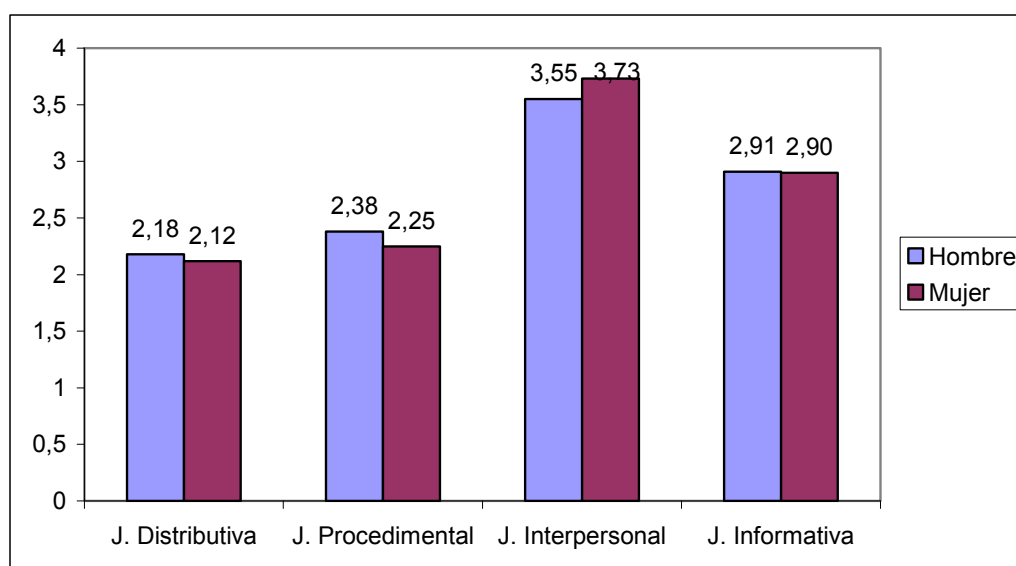


Figura 3.5. Comparación de justicia organizacional entre hombres y mujeres

En la tabla 3.10 y figura 3.5, aparecen los resultados relacionados con la justicia como factor antecedente en el modelo propuesto. Las puntuaciones obtenidas indican que en la población de estudio, el tipo de justicia que más se percibe es la *justicia interpersonal* (Media= 3.65; d.t= 1.05), siendo mayor esta percepción en las mujeres (Media= 3.73; d.t= 1.08) que en los hombres (Media= 3.55; d.t= 0.98). El tipo de justicia que menos se percibe es la *justicia distributiva* (Media= 2.14; d.t= 1.04).

En general, se observa una mayor percepción de justicia en los hombres que en las mujeres, salvo en la justicia interpersonal.

Tabla 3.11.

Análisis descriptivo de estrés de rol (antecedente) según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Estrés de rol				
Hombre	3.03	0.95	1.00	5.88
Mujer	2.94	1.20	1.00	6.88
Total	2.98	1.11	1.00	6.88

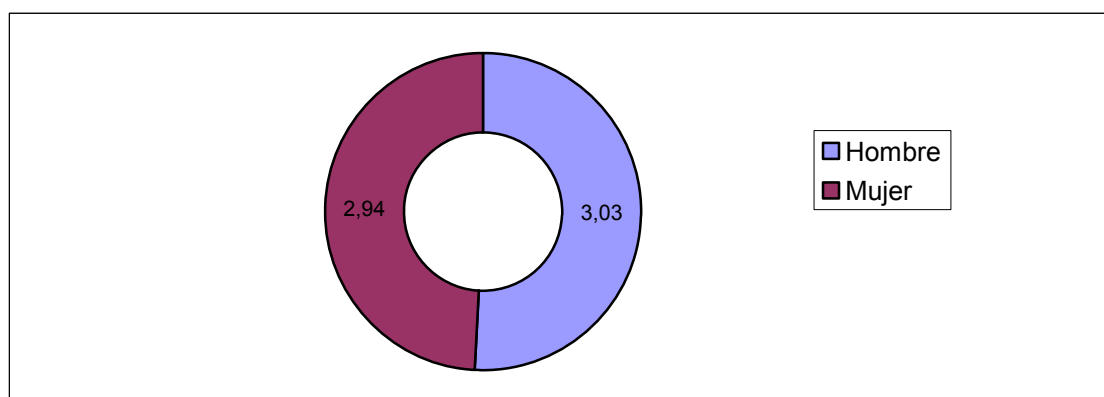


Figura 3.6. Comparación del estrés de rol entre hombres y mujeres

En la tabla 3.11 y figura 3.6, se pueden apreciar los resultados relacionados con el *estrés de rol* como factor antecedente en el modelo de estudio. Los resultados indican que en la población de estudio, experimentan un mayor estrés de rol los hombres (Media= 3.03; d.t= 0.95) que las mujeres (Media= 2.94; d.t= 1.20).

2. FORMAS DE AGRESIÓN LABORAL

Tabla 3.12.

Análisis descriptivo de las formas de agresión laboral según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Incivismo				
Hombre	1.87	0.72	0.00	4.14
Mujer	1.89	0.87	0.00	5.00
Total	1.89	0.81	0.00	5.00
Acoso sexual				
Hombre	1.15	0.24	1.00	2.58
Mujer	1.13	0.29	1.00	3.26
Total	1.14	0.27	1.00	3.26
Abuso verbal				
Hombre	1.32	0.28	1.00	2.92
Mujer	1.37	0.39	1.00	3.17
Total	1.35	0.35	1.00	3.17
Acoso psicológico				
Hombre	1.47	0.45	1.00	3.63
Mujer	1.46	0.54	1.00	4.63
Total	1.47	0.51	1.00	4.63

Nota: Las escalas de los instrumentos utilizados se igualaron (mínimo 1, máximo 5) con el fin de poder comparar las diferentes formas de agresión

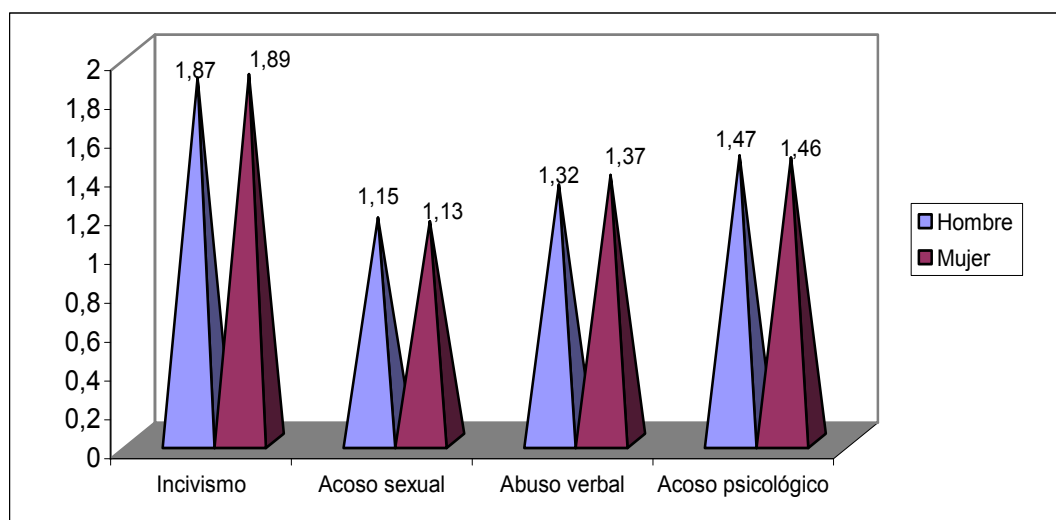


Figura 3.7. Comparación de las formas de agresión laboral entre hombres y mujeres

En la tabla 3.12 y en la figura 3.7, aparecen los resultados relacionados con las formas de agresión laboral evaluadas en este estudio. El *incivismo* (Media= 1.89; dt= 0.81), el *acoso sexual* (Media= 1.14; dt= 0.27), el *abuso verbal* (Media= 1.35; dt=0.35) y el *acoso*

psicológico (Media= 1.47; dt=0.51) se encuentran presentes en la población de estudio en un nivel bajo; de las formas de agresión evaluadas, la que presenta una media más alta es la de *incivismo*.

Teniendo en cuenta el género, el *incivismo* aparece más alto en las mujeres (Media= 1.89; dt= 0.87) en comparación con los hombres (Media= 1.87; dt= 0.72), el *acoso sexual* se presenta más alto en los hombres (Media= 1.15; dt= 0.24) que en las mujeres (Media= 1.13; dt= 0.29), el *abuso verbal* más alto en las mujeres (Media= 1.37; dt= 0.39) que en los hombres (Media= 1.32; dt= 0.28) y el *acoso psicológico* más alto en los hombres (Media= 1.47; dt= 0.45) que en las mujeres (Media= 1.46; dt= 0.54). Sin embargo, se puede observar que estas diferencias numéricamente son mínimas.

3. CONSECUENTES DE LA AGRESIÓN LABORAL

3.1. Consecuentes individuales

Tabla 3.13.

Análisis descriptivo de los consecuentes individuales de la agresión laboral según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Alteraciones en salud (escala 0-3)				
Hombre	0.70	0.31	0.00	2.14
Mujer	0.82	0.39	0.00	2.26
Total	0.77	0.36	0.00	2.26
Agotamiento emocional (escala 1-6)				
Hombre	1.89	1.41	0.00	6.00
Mujer	2.42	1.52	0.00	6.00
Total	2.21	1.50	0.00	6.00

En la tabla 3.13 y la figura 3.8, aparecen los resultados relacionados con los consecuentes individuales de la agresión laboral que se tuvieron en cuenta en este estudio. Las *alteraciones en la salud* presenta una media baja (Media= 0.77; dt= 0.36), siendo mayor en mujeres (Media= 0.82; dt= 0.39) que hombres (Media= 0.70; dt= 0.31). El *agotamiento emocional* tiene un promedio medio-bajo (Media= 2.21; dt= 1.50), siendo mayor en mujeres (Media= 2.42; dt= 1.52) que en hombres (Media= 1.89; dt= 1.41).

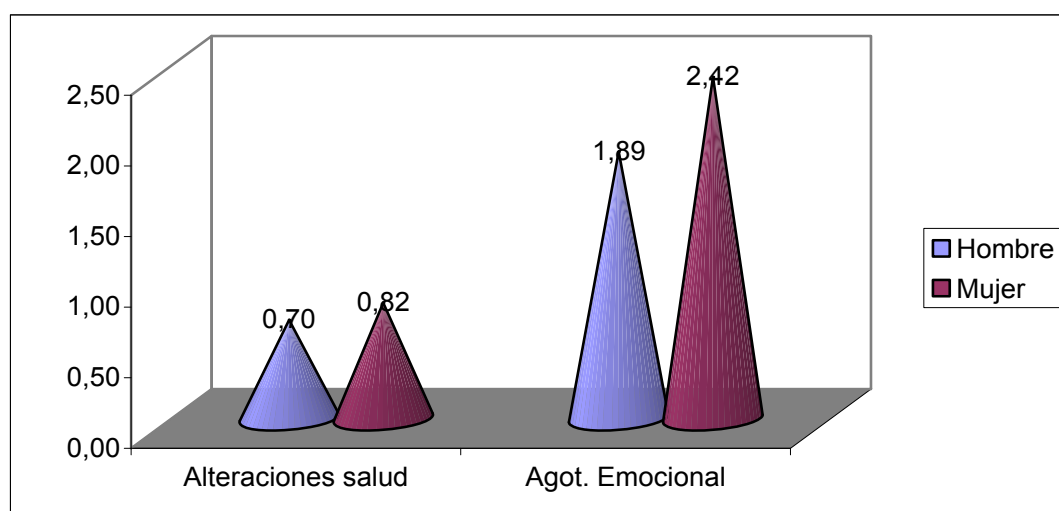


Figura 3.8. Comparación de los consecuentes individuales de la agresión laboral entre hombres y mujeres

3.2. Consecuentes organizacionales

Tabla 3.14.

Análisis descriptivo de los consecuentes de la agresión laboral según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Satisfacción laboral (escala 0-2)				
Hombre	1.10	0.34	0.24	2.00
Mujer	1.05	0.36	0.08	2.00
Total	1.07	0.35	0.08	2.00
Conductas contraproducentes (escala 1-5)				
Hombre	1.32	0.26	1.00	2.43
Mujer	1.31	0.31	1.00	3.00
Total	1.31	0.29	1.00	3.00
Intención de abandono (escala 0-6)				
Hombre	1.98	1.45	0.00	5.50
Mujer	2.32	1.67	0.00	6.00
Total	2.19	1.60	0.00	6.00

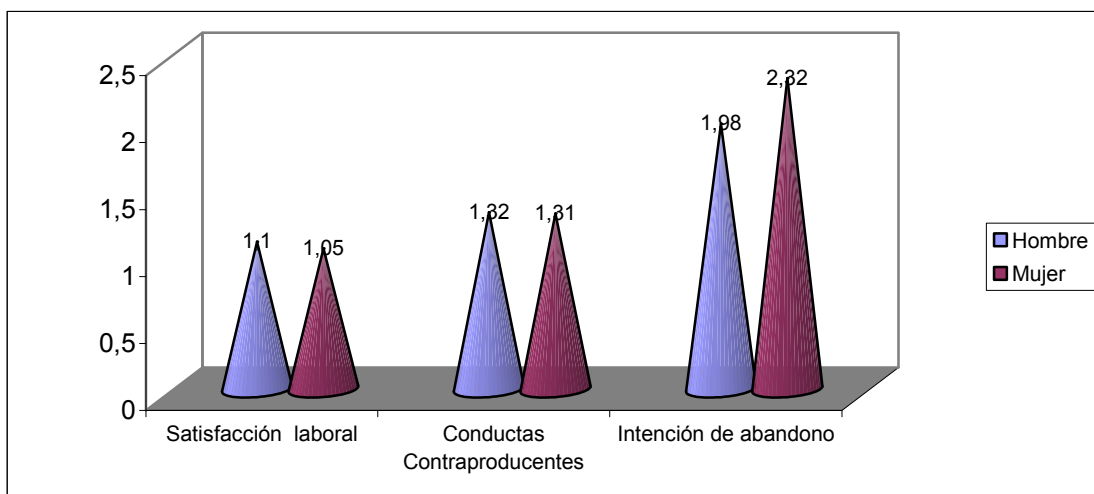


Figura 3.9. Comparación de los consecuentes organizacionales de la agresión laboral entre hombres y mujeres

En la Tabla 3.14 y la figura 3.9, se observan los resultados relacionados con los consecuentes de la agresión laboral que se tuvieron en cuenta en este estudio. La *satisfacción laboral* tiene una media alta (Media= 1.07; dt= 0.35), siendo mayor la satisfacción en el trabajo en hombres (Media= 1.10; dt= 0.34) que en mujeres (Media= 1.05; dt= 0.36). Las *conductas contraproducentes* presentan una media baja (Media= 1.31; dt= 0.29), siendo mayor la media de los hombres (Media= 1.32; dt= 0.26), que la de las mujeres (Media= 1.31; dt= 0.31) y la *intención de abandono*, es mayor en las mujeres (Media= 2.32; dt= 1.67), que en los hombres (Media= 1.98; dt= 1.45).

4. VARIABLES PERSONALES

Tabla 3.15.
Análisis descriptivo de afecto negativo según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Afecto negativo				
Hombre	2.22	0.54	1.00	3.60
Mujer	2.32	0.59	1.00	5.00
Total	2.28	0.57	1.00	5.00

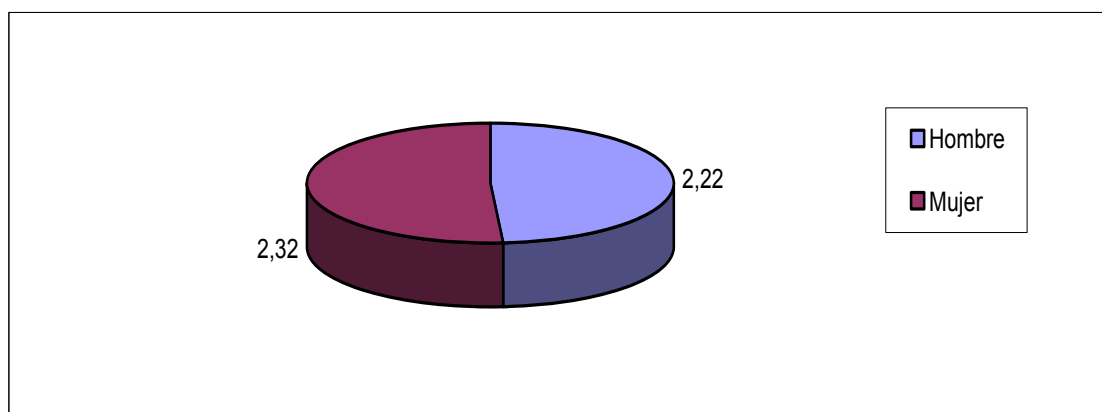


Figura 3.10. Comparación del afecto negativo entre hombres y mujeres

En la tabla 3.15 y en la figura 3.10, en las que aparecen los resultados descriptivos para la variable personal de *afecto negativo* (Media= 2.28; dt= 0.57), se observa una mayor puntuación en las mujeres (Media= 2.32; dt= 0.59) que en los hombres (Media= 2.22; dt= 0.54) de esta muestra en particular.

Tabla 3.16.

Análisis descriptivo de competencia emocional según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Expresión verbal de las emociones				
Hombre	3.18	0.96	1.00	5.00
Mujer	3.34	0.96	0.75	5.00
Total	3.28	0.97	0.75	5.00
Discriminación emocional				
Hombre	3.42	1.12	0.00	5.00
Mujer	3.96	1.03	0.00	5.00
Total	3.74	1.10	0.00	5.00

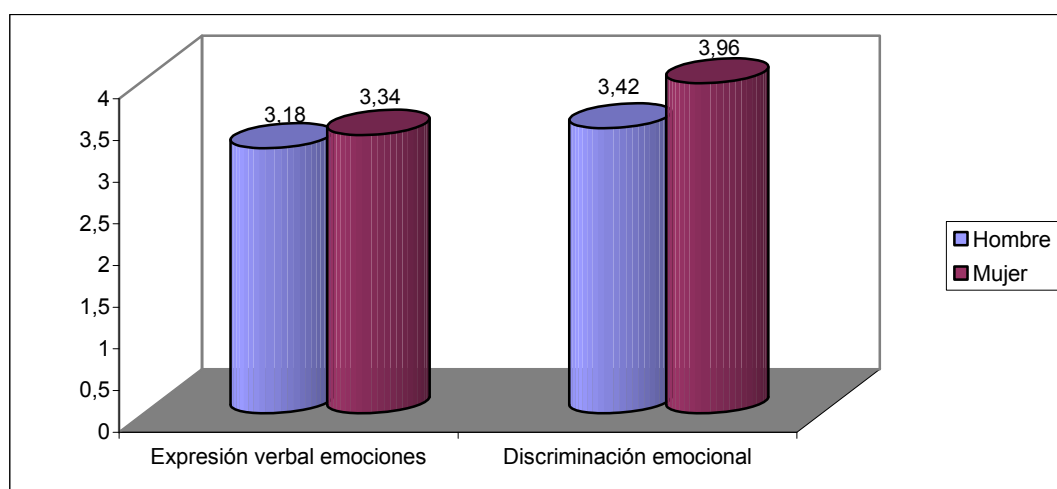


Figura 3.11. Comparación de las dimensiones de competencia emocional entre hombres y mujeres

En la tabla 3.16 y la figura 3.11, se pueden observar los resultados de las dos subescalas de la competencia emocional que se eligieron para este estudio. Se encuentra una mayor puntuación en *discriminación emocional* (Media= 3.74; dt= 1.10) que en *expresión verbal de las emociones* (Media= 3.28; dt= 0.97), siendo en ambos casos puntuaciones medias-altas.

Teniendo en cuenta el género, se observa una mayor *expresión verbal de las emociones* y una mayor *discriminación emocional* en las mujeres que en los hombres.

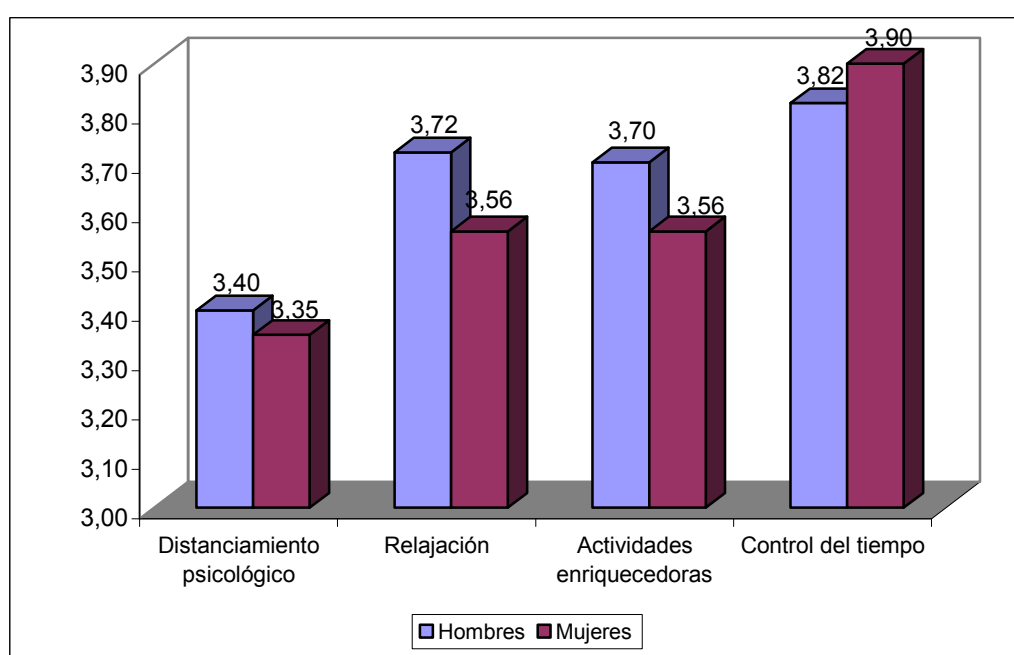


Figura 3.12. Comparación de las experiencias de recuperación entre hombres y mujeres

Tabla 3.17.

Análisis descriptivo de experiencias de recuperación según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Distanciamiento psicológico				
Hombre	3.40	0.94	1.00	5.00
Mujer	3.35	0.96	1.00	5.00
Total	3.37	0.95	1.00	5.00
Relajación				
Hombre	3.72	0.76	1.00	5.00
Mujer	3.56	0.88	1.00	5.00
Total	3.63	0.84	1.00	5.00
Actividades enriquecedoras				
Hombre	3.70	0.87	1.00	5.00
Mujer	3.56	0.98	1.00	5.00
Total	3.62	0.94	1.00	5.00
Control del tiempo				
Hombre	3.82	0.93	1.00	5.00
Mujer	3.90	0.90	1.00	5.00
Total	3.87	0.91	1.00	5.00

En la tabla 3.17 y la figura 3.12, se observa que las puntuaciones de las subescalas de las *experiencias de recuperación* es media-alta, encontrándose el promedio más alto en *control del tiempo* (Media= 3.87; dt= 0.91) y el más bajo en *distanciamiento psicológico del trabajo* (Media= 3.37; dt= 0.95). Las *actividades enriquecedoras* (Media= 3.62; dt= 0.94) y la *relajación* (Media= 3.63; dt= 0.84) presentan puntuaciones totales similares. Se observa en general, un proceso de recuperación mayor en hombres que en mujeres, excepto en *control del tiempo* en el que la media de las mujeres (Media= 3.90; dt= 0.90) fue mayor que la de los hombres (Media= 3.82; dt= 0.93).

Tabla 3.18.

Análisis descriptivo de ideología de rol según el género

Variable	Media	D.T	Mínimo	Máximo
Ideología de rol de género				
Hombre	0.79	0.82	0.00	3.42
Mujer	0.62	0.79	0.00	5.00
Total	0.69	0.81	0.00	5.00

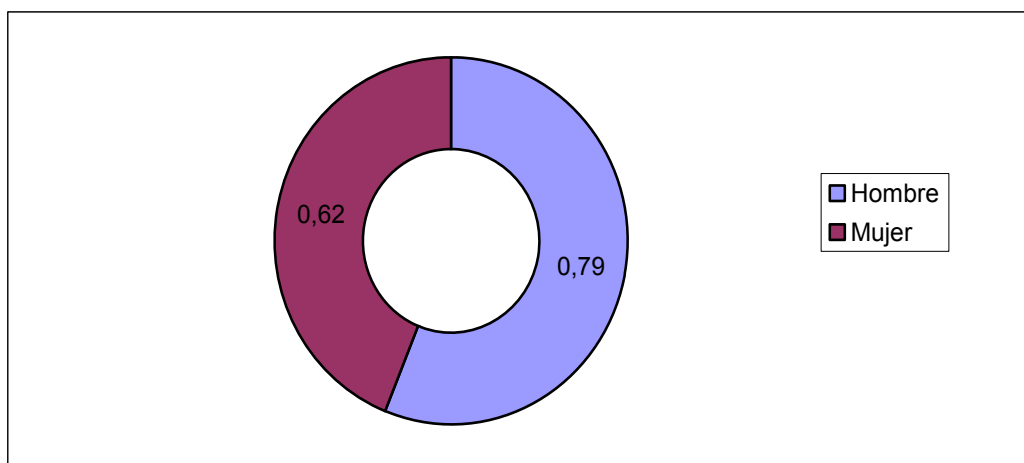


Figura 3.13. Comparación de la ideología de rol de género entre hombres y mujeres

Los resultados de la tabla 3.18 y la figura 3.13, indican que hay una ideología de rol de género masculino o tradicional mayor en los hombres (Media= 0.79; dt= 0.82) que en las mujeres (Media= 0.62; dt= 0.79). La media general (Media= 0.69; dt= 0.81) obtenida en la muestra de estudio, es baja en relación con esta variable personal.

ANÁLISIS CORRELACIONAL

En la tabla 3.19, se muestran los resultados del análisis de correlaciones entre las variables incluidas en el estudio (antecedentes, formas de agresión, consecuentes y variables personales), así como los índices de fiabilidad de cada una de las escalas utilizadas.

Tabla 3.19.

Fiabilidad y Correlaciones de Pearson entre las variables antecedentes, los tipos de agresión, los consecuentes y las variables personales incluidas en el estudio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Antecedentes														
1. Ju. distributiva	(.94)													
2. Ju. procedimental	.68**	(.88)												
3. Ju. interpersonal	.36**	.39**	(.91)											
4. Ju. informativa	.52**	.61**	.62**	(.94)										
5. Estrés de rol	-.20**	-.23**	-.23**	-.33**	(.83)									
Tipos de Agresión														
6. Incivismo	-.29**	-.33**	-.46**	-.49**	.33**	(.92)								
7. Acoso sexual	-.08	-.11*	-.22**	-.13**	.16**	.16**	(.90)							
8. Abuso verbal	-.21**	-.15**	-.33**	-.22**	.25**	.39**	.35**	(.88)						
9. Acoso psicológico	-.21**	-.20**	-.37**	-.36**	.39**	.57**	.30**	.38**	(.89)					
Consecuentes														
10. Alteraciones salud	-.18**	-.08	-.14**	-.19**	.30**	.33**	.05	.29**	.33**	(.92)				
11. Agot. emocional	-.27**	-.17**	-.21**	-.28**	.33**	.42**	.09*	.36**	.31**	.49**	(.91)			
12. Satisfacción laboral	.44**	.40**	.37**	.47**	-.37**	-.41**	-.16**	-.32**	-.49**	-.34**	-.39**	(.86)		
13. C. contraproducentes	.01	-.05	-.08	-.09*	.26**	.17**	.12*	.06	.12*	.12*	.15**	-.06	(.64)	
14. Intención abandono	-.22**	-.13**	-.12**	-.15**	.30**	.25**	.03	.26**	.28**	.37**	.46**	-.43**	.24**	(.81)
Variables personales														
15. Exp. verb. emociones	.11*	.16**	.29**	.22**	-.16**	-.18**	-.17**	-.17**	-.19**	-.16**	-.11*	.18**	-.09	-.02
16. Discrimin. emocional	-.04	.02	.11*	-.02	-.02	-.05	-.07	-.08	-.05	.00	.03	.08	.00	.05
17. Dist. psicológico	.09	.08	.24**	.19**	-.10*	-.14**	-.20**	-.26**	-.16**	-.22**	-.16**	.10*	.03	-.00
18. Relajación	.21**	.22**	.25**	.29**	-.08	-.16**	-.22**	-.16**	-.16**	-.26**	-.21**	.19**	-.05	-.03
19. A. enriquecedoras	.12**	.16**	.18**	.19**	.04	-.00	-.05	-.04	-.01	-.02	-.02	.08	-.01	.06
20. Control tiempo	.11*	.12**	.15**	.19**	-.15**	-.13**	-.13**	-.07	-.15**	-.19**	-.12**	.15**	-.13**	-.04
21. Ideología de rol	.09	.09	-.02	.01	-.03	-.06	.06	.06	-.00	-.10*	-.07	-.00	-.05	-.11*
22. Afecto negativo	-.07	-.08	-.09*	-.05	.11*	.28**	.06	.22**	.22**	.40**	.30**	-.19**	.08	.14**

*p<.05, **p<.01

	15	16	17	18	19	20	21	22
Variables personales								
15. Exp. verb. emociones	(.71)							
16. Discrimin. emocional	.26**	(.88)						
17. Dist. psicológico	.21**	.01	(.86)					
18. Relajación	.25**	.05	.64**	(.80)				
19. A. enriquecedoras	.19**	.15**	.29**	.57**	(.91)			
20. Control tiempo	.30**	.17**	.33**	.53**	.43**	(.91)		
21. Ideología de rol	-.12*	-.20**	-.02	.00	-.10*	.03	(.90)	
22. Afecto negativo	-.16**	-.09	-.10*	-.12*	-.04	-.15**	-.08	(.73)

*p< .05, **p<.01

Como se puede observar en la tabla 3.19, existen correlaciones significativas entre los antecedentes y las formas de agresión laboral (incivismo laboral, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico). Específicamente existen correlaciones negativas y significativas entre todas las dimensiones de justicia organizacional (distributiva, procedimental, interpersonal e informativa) y las variables de agresión laboral, excepto para justicia distributiva en su correlación con acoso sexual, la cual no es significativa. De igual manera, se encuentran correlaciones positivas y significativas entre estrés de rol y las variables de agresión laboral.

Es de destacar que las variables antecedentes que ofrecen las mayores correlaciones con las formas de agresión laboral son la justicia interpersonal y el estrés de rol; concretamente las correlaciones más altas son entre justicia informativa e incivismo ($r = -.49$, $p < .01$), justicia interpersonal e incivismo ($r = -.46$, $p < .01$), estrés de rol y acoso psicológico ($r = .39$, $p < .01$) y entre justicia interpersonal y acoso psicológico ($r = -.37$, $p < .01$).

Se encontraron correlaciones negativas y significativas entre todas las dimensiones de justicia y los consecuentes alteraciones en la salud, agotamiento emocional e intención de abandono, excepto en el caso de justicia procedimental en su correlación con alteraciones en la salud, la cual no es significativa. De igual manera se encontraron correlaciones significativas entre las dimensiones de justicia y el consecuente de satisfacción laboral, que en este caso fueron positivas. No se observan correlaciones significativas entre las dimensiones de justicia y las conductas contraproducentes, excepto en el caso de justicia informativa, la cual presenta una correlación negativa significativa. En relación con la variable antecedente estrés de rol, se encontraron correlaciones significativas con todos los consecuentes. Las correlaciones más altas se obtuvieron entre los diferentes antecedentes y satisfacción laboral, las cuales oscilan entre $r = .37$ y $r = .44$ ($p < .01$).

En cuanto a la relación entre los factores antecedentes y las variables personales, se observan correlaciones positivas y significativas entre todas las dimensiones de justicia y la expresión verbal de las emociones, así como entre las dimensiones de justicia y las dimensiones de recuperación (distanciamiento psicológico, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo), excepto en el caso de justicia distributiva y procedimental con distanciamiento psicológico del trabajo, cuyas correlaciones no son significativas. La dimensión de justicia interpersonal presenta una correlación positiva y

significativa con la discriminación emocional y una correlación negativa y significativa con el afecto negativo.

Continuando con el análisis de las correlaciones entre antecedentes y factores personales, se observa específicamente que la variable estrés de rol, correlaciona negativa y significativamente con expresión verbal de las emociones, distanciamiento psicológico, control del tiempo. Ninguna de las variables antecedentes correlaciona con ideología de rol sexual. Las correlaciones más altas se encuentran entre los factores antecedentes y las variables expresión verbal de las emociones y relajación.

Por otra parte, en cuanto a las diferentes formas de agresión laboral, se observa que correlacionan entre sí, encontrándose la correlación más alta entre incivismo y acoso psicológico ($r = .57, p < 0.1$).

En relación con las correlaciones entre las formas de agresión y los consecuentes, los resultados indican específicamente, que incivismo laboral correlaciona positiva y significativamente con todos los consecuentes, y negativamente con satisfacción laboral. Acoso sexual correlaciona positiva y significativamente con agotamiento emocional y conductas contraproducentes y negativamente con satisfacción laboral. Abuso verbal correlaciona positiva y significativamente con todos los consecuentes, excepto con conductas contraproducentes y correlaciona negativamente con satisfacción laboral. Acoso psicológico correlaciona positiva y significativamente con todos los consecuentes y negativamente con satisfacción laboral. Las correlaciones más altas se observan entre acoso psicológico y satisfacción laboral ($r = -.49, p < 0.1$), incivismo y agotamiento emocional ($r = .42, p < 0.1$) y entre incivismo y satisfacción laboral ($r = .41, p < 0.1$).

Las correlaciones entre las formas de agresión y las variables personales son negativas y significativas, específicamente con expresión verbal de las emociones, distanciamiento psicológico, relajación, control del tiempo (excepto para abuso verbal) y positivas y significativas con afecto negativo (excepto para acoso sexual). Destacan las correlaciones entre incivismo y afecto negativo ($r = .28, p < 0.1$) y entre abuso verbal y distanciamiento psicológico ($r = .26, p < 0.1$). No se encuentran correlaciones significativas entre las formas de agresión con las variables personales de discriminación emocional, actividades enriquecedoras e ideología de rol de género.

En cuanto a la relación entre los consecuentes y las variables personales, se observan correlaciones negativas y significativas entre los consecuentes alteraciones de salud y agotamiento emocional y las variables personales expresión verbal de emociones, distanciamiento psicológico, relajación, control del tiempo. De igual manera se identifican correlaciones negativas entre conductas contraproducentes y control del tiempo, y entre alteraciones de la salud e intención de abandono con la variable personal ideología de rol de género. Por otra parte, se observan correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y las variables personales de expresión verbal de las emociones, distanciamiento psicológico, relajación y control del tiempo. Finalmente se encuentran relaciones positivas entre alteraciones en la salud, agotamiento emocional e intención de abandono con la variable de afecto negativo; esta última correlaciona negativamente con satisfacción laboral. No se observan correlaciones entre los consecuentes y las variables personales de discriminación emocional y actividades enriquecedoras. Las correlaciones más altas, se establecen entre alteraciones de la salud y afecto negativo ($r = .40$, $p < 0.1$), agotamiento emocional y afecto negativo ($r = .30$, $p < 0.1$) y entre alteraciones de la salud y relajación y afecto negativo ($r = .26$, $p < 0.1$).

La matriz de correlaciones como aproximación inicial de un estudio transversal permite observar una serie de asociaciones coherente entre sí y con los supuestos conceptuales y teóricos propios del tema en cuestión, aunque es necesaria la aplicación de técnicas multivariadas que, desde un modelo teórico, especifiquen y determinen algunos de los procesos que parecen indicarse.

ANÁLISIS MULTIVARIADO DE VARIANZA

Se ha llevado a cabo un análisis multivariado de varianza (MANOVA) para determinar la existencia de diferencias significativas en las variables criterio analizadas en el presente estudio (antecedentes, formas de agresión y consecuentes), en función de las variables sociodemográficas (género, edad, estado civil, número de hijos, estudios) y las características laborales (tiempo en el puesto actual, cargo, tipo de contrato, horario, turno, número de horas semanales de trabajo, tamaño de la empresa y actividad que realiza dentro del sector servicios).

La técnica del análisis MANOVA se ha utilizado a fin de ejercer el control sobre el error tipo I (la probabilidad de rechazar una hipótesis que en realidad es verdadera), siempre que exista algún grado de correlación de las variables. Al utilizar modelos de clasificación cruzadas, todos los efectos de todas las variables del modelo se calculan de forma simultánea, lo que permite que se encuentren ajustados los unos a los otros, disminuyendo la aparición de efectos falseados por parte de las variables predictoras. Igualmente esta técnica permite detectar diferencias globales entre los grupos que constituyen las variables predictoras a partir de la combinación lineal de las variables criterio.

El criterio para determinar las diferencias significativas a un nivel multivariado ha sido Lambda de Wilks. Finalmente, para identificar los niveles de la variable independiente que difieren entre sí, se empleó un análisis post-hoc, específicamente la prueba de Scheffe para variables con más de dos grupos o la prueba T de Student junto con su análisis post-hoc, para variables con menos de dos grupos.

1. Análisis de las variables antecedentes en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales

En esta parte del estudio, se realizó un MANOVA para determinar la existencia de diferencias significativas en la variable antecedente de *justicia organizacional* en función de las variables sociodemográficas y las características laborales. Los resultados se pueden apreciar en la tabla 3.20.

Tabla 3.20.

Resultados del contraste de significación multivariada sobre los antecedentes de la agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales

Variables	Lambda de Wilks	F	Gl de la hipótesis	GL del error	Sig.
Género	0.96	1.15	5.00	156.00	0.34
Edad	0.81	2.23	15.00	431.05	0.01
Estado civil	0.93	1.11	10.00	312.00	0.35
Nº hijos	0.81	1.69	20.00	518.34	0.03
Estudios	0.81	1.70	20.00	518.34	0.03
Tiempo en puesto actual	0.85	1.72	15.00	431.05	0.04
Cargo	0.92	1.30	10.00	312.00	0.23
Contrato	0.87	0.90	25.00	581.02	0.61
Horario	0.87	1.07	20.00	518.34	0.38
Turno	0.81	1.39	25.00	581.02	0.10
Horas de trabajo	0.94	0.70	15.00	431.05	0.78
Tamaño empresa	0.80	2.42	15.00	431.05	0.00
Actividad de servicio	0.64	1.45	50.00	714.83	0.02

Variables Criterio (VC): justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal, justicia informativa y estrés de rol

El análisis multivariado de varianza (MANOVA), dio como resultado significación en las variables criterio analizadas (justicia distributiva, procedimental, interpersonal e

informativa y estrés de rol) en función de la edad, el número de hijos, los estudios realizados, el tiempo en el puesto actual, el tamaño de la empresa y la actividad que realiza dentro del sector servicios.

Con el objetivo de comprobar las diferencias significativas en las variables señaladas por el MANOVA, se realizó la prueba de Scheffe, encontrando diferencias significativas en los antecedentes de la agresión laboral para las variable *justicia procedimental*, en función de la edad, el tiempo en el puesto actual y el tamaño de la empresa (tablas 3.21, 3.23, 3.24); para la variable *justicia interpersonal*, en función de la edad, los estudios, el tiempo en el puesto actual, el tamaño de la empresa y la actividad que realiza dentro del sector servicios (tablas 3.21, 3.22, 3.23, 3.24, 3.25); para *justicia informativa*, en función de la edad, el tiempo en el puesto actual, el tamaño de la empresa y la actividad que realiza dentro del sector servicios (tablas 3.21, 3.23, 3.24, 3.25). La prueba Scheffe desestimó diferencias significativas en las dimensiones de justicia y estrés de rol en función del número de hijos.

Tabla 3.21

Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia procedimental, interpersonal e informativa en función de la edad

			Diferencias de medias			
	M	DT	18-25 años	26-33 años	34-42 años	43-67 años
J. procedimental						
18-25 años	2.53	0.48				0.55*
26-33 años	2.65	0.54				0.53*
34-42 años	2.76	0.42				0.57*
43-67 años	2.51	0.43				
J. interpersonal						
18-25 años	3.46	0.44			0.52*	0.68**
26-33 años	3.72	0.42			0.63**	0.79***
34-42 años	2.91	0.39				
43-67 años	2.68	0.39				
J. informativa						
18-25 años	2.64	0.55				0.83**
26-33 años	3.03	0.52			0.70*	1.01***
34-42 años	2.35	0.49				
43-67 años	2.11	0.49				

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

La prueba Scheffe ha desestimado diferencias significativas en *justicia distributiva* y *estrés de rol* en función de la edad. En la tabla 3.21, se observan diferencias estadísticamente significativas en *justicia procedimental, interpersonal e informativa*.

Los trabajadores en los rangos de edad comprendidos entre los 18 y 42 años, perciben mayor *justicia procedimental* que aquellos con edades comprendidas entre los 43 y 67 años.

En relación con la *justicia interpersonal*, se observa una mayor percepción de la misma, en los empleados con edades entre los 18 y 33 años en comparación con los que tienen 34 a 67 años.

La *justicia informativa*, se percibe más en los trabajadores de 18 a 25 años en comparación con los de 43 a 67 años y en los empleados de 26 a 33 años que en los que tienen de 34 a 67 años.

Tabla 3.22

Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia interpersonal en función de los estudios

	M	DT	Diferencias de medias				
			Primaria	Secundaria/ Bachillerato	Formación Profesional	Titulado universitario	Postgrado
J. interpersonal							
Primaria	2.92	0.45					
Secundaria/Bachillerato	3.32	0.38					
Formación Profesional	3.17	0.43					
Titulado universitario	3.54	0.38	1.00**	0.47*	0.57*		
Postgrado	3.03	0.43					

* $p < .05$; ** $p < .01$

La prueba Scheffe ha desestimado diferencias significativas en *justicia distributiva, procedimental e informativa* y *estrés de rol*, en función de los estudios. Únicamente se observan diferencias estadísticamente significativas en *justicia interpersonal* (ver tabla 3.22).

Los resultados indican una mayor percepción de *justicia interpersonal* en los trabajadores con titulación universitaria, que en los que tienen estudios de primaria, secundaria/bachillerato o formación profesional.

Tabla 3.23.

Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia procedimental, interpersonal e informativa en función del tiempo en el puesto actual

			Diferencias de medias			
	M	DT	- de 1 año	1-4 años	5-10 años	11-39 años
J. procedimental						
- de 1 año	2.91	.45				0.57*
1-4 años	2.82	.42				0.58*
5-10 años	2.53	.44				
11-39 años	2.19	.48				
J. interpersonal						
- de 1 año	3.18	.41			0.61**	
1-4 años	3.36	.38			0.50*	
5-10 años	2.96	.41				
11-39 años	3.28	.44				
J. informativa						
- de 1 año	2.90	.52			0.79**	0.98**
1-4 años	2.69	.48				
5-10 años	2.33	.51				
11-39 años	2.21	.55				

* $p < .05$; ** $p < .01$

La prueba Scheffe ha desestimado diferencias significativas en *justicia distributiva* y *estrés de rol*, en función del tiempo en el puesto actual. En la tabla 3.23, se observan diferencias estadísticamente significativas en *justicia procedimental*, *interpersonal* e *informativa*.

Los trabajadores que llevan en su puesto de trabajo actual, un tiempo comprendido entre menos de un año a 4 años, perciben mayor *justicia procedimental* que los que llevan más tiempo en su puesto de trabajo (de 11 a 39 años).

En cuanto a la *justicia interpersonal*, los trabajadores que llevan en su puesto de trabajo actual, un tiempo comprendido entre menos de un año a 4 años, perciben mayor justicia que aquellos que llevan de 5 a 10 años.

Finalmente, la percepción de *justicia informativa* es mayor en las personas que llevan en su puesto de trabajo menos de un año que en las que llevan de 5 a 39 años.

Tabla 3.24.

Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia procedimental, interpersonal e informativa en función del tamaño de la empresa

	M	DT	Diferencias de medias			
			-10 trabajadores	10-49 trabajadores	50-249 trabajadores	+ 250 trabajadores
J. procedimental						
-10 trabajadores	2.99	0.46				0.74*
10-49 trabajadores	2.78	0.46				
50-249 trabajadores	2.44	0.45				
+ 250 trabajadores	2.25	0.42				
J. interpersonal						
-10 trabajadores	3.44	0.42				
10-49 trabajadores	3.06	0.42				
50-249 trabajadores	3.27	0.41		0.47*		0.35*
+ 250 trabajadores	3.01	0.38				
J. informativa						
-10 trabajadores	2.95	0.53				
10-49 trabajadores	2.24	0.53				
50-249 trabajadores	2.58	0.52		0.52*		
+ 250 trabajadores	2.36	0.48				

* $p < .05$; ** $p < .01$

La prueba Scheffe ha desestimado las diferencias significativas en *justicia distributiva* y *estrés de rol* en función del tamaño de la empresa. En la tabla 3.24, se pueden observar diferencias estadísticamente significativas en *justicia procedimental*, *interpersonal* e *informativa*.

La *justicia procedimental* es percibida en una mayor proporción por las personas que trabajan en empresas pequeñas (menos de 10 trabajadores) que por las que trabajan en empresas grandes (más de 250 trabajadores).

La *justicia interpersonal* es mayor en empresas de 50 a 249 trabajadores en comparación con las de 10 a 49 trabajadores y las de más de 250 trabajadores.

La *justicia informativa* es mayor en empresas de 50 a 249 trabajadores que en las de 10 a 49 trabajadores.

Tabla 3.25.

Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para justicia interpersonal e informativa en función de la actividad que realizan los trabajadores dentro del sector servicios

			Diferencias de medias									
	M	DT	Com	Tur	TIC	Trans	S.Emp	Jue	A.Inm	A.Fin	S.Soc	San
J.interpersonal												
Comercio	3.39	0.10										
Turismo	3.54	0.12										
Tec. Información	4.05	0.17						1.23**	1.60*			
Transporte	3.85	0.19						1.03*				
Serv. Empresas	3.87	0.08	0.48*					1.05**				
Juego	2.82	0.25										
A. Inmobiliarias	2.45	0.61										
A.Financieras	3.72	0.30										
S. Sociales	4.11	0.15	0.72*					1.29**	1.66*			
Sanidad	3.67	0.27										
J. informativa												
Comercio	2.62	0.11										
Turismo	2.71	0.14										
Tec. Información	3.26	0.21										
Transporte	3.21	0.22										
Serv. Empresas	3.12	0.09	0.50*									
Juego	2.35	0.26										
A. Inmobiliarias	2.12	0.48										
A.Financieras	2.82	0.22										
S. Sociales	3.21	0.22										
Sanidad	2.69	0.28										

* $p < .05$; ** $p < .01$

Com: comercio, Tur: Turismo, TIC: Tecnologías de la información, Trans: transporte, S.Emp: servicios a empresas, Jue: juego, A. Inm: actividades inmobiliarias, A. Fin: actividades financieras y seguros, S. Soc: servicios sociales/educadores, San: sanidad.

La prueba Scheffe ha desestimado las diferencias significativas en *justicia distributiva, procedimental y estrés de rol*, en función de la actividad que realizan los trabajadores dentro del sector servicios. En la tabla 3.25, se pueden observar diferencias estadísticamente significativas en *justicia interpersonal e informativa*.

Existe una mayor percepción de *justicia interpersonal* en: las actividades de tecnologías de la información, en comparación con las actividades inmobiliarias y del juego; la actividad del transporte en comparación con la de juego; la actividad de servicios a empresas en comparación con el comercio y el juego, y en las actividades relacionadas con los servicios sociales en comparación con el comercio, el juego y las actividades inmobiliarias.

La *justicia informativa*, se percibe en una mayor proporción en los servicios a empresas que en el comercio.

2. Análisis de las variables de agresión laboral en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales

Se realizó un MANOVA para determinar la existencia de diferencias significativas en las variables de agresión laboral: *incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico*, en función de las variables sociodemográficas y las características laborales. Los resultados se pueden apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 3.26.

Resultados del contraste de significación multivariada sobre los tipos de agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales

Variables	Lambda de Wilks	F	Gl de la hipótesis	GL del error	Sig.
Género	0.99	0.49	4.00	256.00	0.74
Edad	0.91	2.16	12.00	677.60	0.01
Estado civil	0.97	0.56	12.00	677.60	0.88
Nº hijos	0.92	1.35	16.00	782.73	0.16
Estudios	0.93	0.97	20.00	850.01	0.50
Tiempo en puesto actual	0.93	1.48	12.00	677.60	0.13
Cargo	0.96	1.41	8.00	512.00	0.19
Contrato	0.93	0.88	20.00	850.01	0.62
Horario	0.93	1.23	16.00	782.73	0.24
Turno	0.93	0.93	20.00	850.01	0.55
Horas de trabajo	0.97	0.69	12.00	677.60	0.76
Tamaño empresa	0.97	0.74	12.00	677.60	0.72
Actividad de servicio	0.86	1.02	40.00	972.58	0.44

VC: *incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico*

Como se puede observar en la tabla 3.26, existen diferencias en las variables de agresión laboral (incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico) en función de la edad.

Para determinar entre qué grupos existen las diferencias para la variable edad, se empleó la prueba de Scheffe. Como indica la tabla 3.27, la prueba ha desestimado las diferencias significativas en abuso verbal en función de la edad. Se observan diferencias estadísticamente significativas en *incivismo*, *acoso sexual* y *acoso psicológico*.

Tabla 3.27

Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para incivismo, acoso sexual y acoso psicológico en función de la edad

			Diferencias de medias			
	M	DT	18-25 años	26-33 años	34-42 años	43-67 años
Incivismo						
18-25 años	1.01	0.40				
26-33 años	0.76	0.38				
34-42 años	1.56	0.35	0.61**	0.68***		
43-67 años	1.07	0.36				
Acoso sexual						
18-25 años	1.21	0.10				
26-33 años	1.25	0.10				0.11*
34-42 años	1.29	0.09				
43-67 años	1.16	0.09				
Acoso psicológico						
18-25 años	1.31	0.29				
26-33 años	1.32	0.27				
34-42 años	1.81	0.26	0.44**	0.42**		
43-67 años	1.52	0.26				

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Existe un mayor *incivismo* laboral en los trabajadores en el rango de edad de 34 a 42 años, que en los trabajadores en los rangos de edad comprendidos entre los 18 a 33 años.

Existe un mayor *acoso sexual* en los trabajadores de 26 a 33 años que entre los que tienen de 43 a 67 años.

Se encuentra un mayor *acoso psicológico* en los trabajadores en el rango de edad de 34 a 42 años, que en los trabajadores en los rangos de edad comprendidos entre los 18 a 33 años.

3. Análisis de los consecuentes individuales de la agresión laboral en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales

Se realizó un MANOVA para determinar la existencia de diferencias significativas en los consecuentes a nivel individual del modelo propuesto: *alteraciones de salud y agotamiento emocional* en función de las variables sociodemográficas y las características laborales. Los resultados se pueden apreciar en la tabla 3.28.

Tabla 3.28.

Resultados del contraste de significación multivariada sobre los consecuentes individuales de la agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales

Variables	Lambda de Wilks	F	Gl de la hipótesis	GL del error	Sig.
Género	0.98	1.67	2.00	159.00	0.19
Edad	0.97	0.82	6.00	318.00	0.56
Estado civil	0.99	0.55	4.00	318.00	0.70
Nº hijos	0.97	0.56	8.00	318.00	0.81
Estudios	0.96	0.83	8.00	318.00	0.58
Tiempo en puesto actual	0.96	1.19	6.00	318.00	0.31
Cargo	0.98	0.62	4.00	318.00	0.65
Contrato	0.95	0.81	10.00	318.00	0.62
Horario	0.97	0.51	8.00	318.00	0.85
Turno	0.95	0.88	10.00	318.00	0.55
Horas de trabajo	0.96	1.04	6.00	318.00	0.40
Tamaño empresa	0.96	1.17	6.00	318.00	0.32
Actividad de servicio	0.89	0.96	20.00	318.00	0.52

VC: alteraciones en la salud y agotamiento emocional

Como se puede observar en la tabla 3.28, no existen diferencias significativas para los consecuentes individuales (alteraciones en la salud y agotamiento emocional) de la agresión laboral en función de las variables sociodemográficas y características laborales. No se señalan por tanto resultados de la prueba Scheffe.

4. Análisis de los consecuentes organizacionales de la agresión laboral en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales

Se realizó un MANOVA para determinar la existencia de diferencias significativas en los consecuentes organizacionales del modelo propuesto: *satisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono*, en función de las variables sociodemográficas y las características laborales. Los resultados se pueden apreciar en la tabla 3.29.

Tabla 3.29.

Resultados del contraste de significación multivariada sobre los consecuentes organizacionales de la agresión laboral tomando como variables predictoras las sociodemográficas y las características laborales

Variables	Lambda de Wilks	F	Gl de la hipótesis	GL del error	Sig.
Género	0.99	0.29	3.00	158.00	0.83
Edad	0.95	0.88	9.00	384.68	0.54
Estado civil	0.97	0.93	6.00	316.00	0.47
Nº hijos	0.93	0.98	12.00	418.32	0.46
Estudios	0.90	1.48	12.00	418.32	0.13
Tiempo en puesto actual	0.94	1.13	9.00	384.68	0.34
Cargo	0.96	1.04	6.00	316.00	0.40
Contrato	0.85	1.76	15.00	436.57	0.04
Horario	0.90	1.46	12.00	418.32	0.14
Turno	0.92	0.91	15.00	436.57	0.55
Horas de trabajo	0.96	0.78	9.00	384.68	0.63
Tamaño empresa	0.94	1.13	9.00	384.68	0.34
Actividad de servicio	0.79	1.27	30.00	464.44	0.16

VC: *satisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono*

En la tabla 3.29, se puede observar que existen diferencias en los consecuentes organizacionales (*satisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono*) en función del tipo de contrato.

Para determinar entre qué grupos existen las diferencias para la variable tipo de contrato, se empleó la prueba de Scheffe. Como indica la tabla 3.30, la prueba ha desestimado las diferencias significativas en *satisfacción laboral y conductas contraproducentes* en función del tipo de contrato. Se observan diferencias estadísticamente significativas únicamente en *intención de abandono*.

Tabla 3.30.

Resultados del contraste utilizando la prueba post-hoc de Scheffe entre las medias para intención de abandono en función del tipo de contrato

Intención de abandono	M	DT	Diferencias de medias				
			Temporal	Indefinido	Funcionario	Por obra o ETT	Autónomo
Temporal	2.90	0.20		0.82***	1.44***		0.96*
Indefinido	2.08	0.09					
Funcionario	1.46	0.37					
Por obra o ETT	2.42	0.24			0.96*		
Autónomo	1.93	0.16					

*p<.05; **p<.01; ***p<.001

La tabla 3.30, indica que existe una mayor *intención de abandono* de la empresa, en aquellos trabajadores que tienen contratos temporales en comparación con trabajadores con contratos indefinidos o que son funcionarios; de igual manera, hay una mayor *intención de abandono* en los empleados con contratos por obra o ETT en comparación con aquellos que son funcionarios.

5. Análisis de las variables personales positivas en función de las variables sociodemográficas y de las características laborales

Finalmente, se llevó a cabo un MANOVA para determinar la existencia de diferencias significativas en las variables personales positivas del modelo propuesto: *expresión verbal de las emociones, discriminación emocional, distanciamiento psicológico, relajación, actividades enriquecedoras, control del tiempo e ideología de rol de género*, en función de las variables sociodemográficas y las características laborales. Los resultados se pueden apreciar en la tabla 3.31.

Tabla 3.31.

Resultados del contraste de significación multivariada sobre las variables personales positivas tomando como variables independientes las sociodemográficas y las características laborales

Variables	Lambda de Wilks	F	Gl de la hipótesis	GL del error	Sig.
Género	0.89	2.64	7.00	154.00	0.01
Edad	0.89	0.90	21.00	442.75	0.59
Estado civil	0.86	1.75	14.00	308.00	0.05
Nº hijos	0.81	1.20	28.00	556.68	0.22
Estudios	0.89	0.66	28.00	556.68	0.91
Tiempo en puesto actual	0.81	1.60	21.00	442.75	0.05
Cargo	0.94	0.72	14.00	308.00	0.75
Contrato	0.89	0.52	35.00	650.25	0.99
Horario	0.86	0.83	28.00	556.68	0.72
Turno	0.75	1.31	35.00	650.25	0.11
Horas de trabajo	0.88	0.93	21.00	442.75	0.56
Tamaño empresa	0.85	1.20	21.00	442.75	0.25
Actividad de servicio	0.58	1.25	70.00	904.78	0.09

VC: *expresión verbal de las emociones, discriminación emocional, distanciamiento psicológico, relajación, actividades enriquecedoras, control del tiempo e ideología de rol de género.*

En la tabla 3.32, se puede observar que existen diferencias en las variables personales positivas en función del género. Para determinar entre qué grupos existen estas diferencias, se empleó la prueba de contraste de medias para grupos independientes.

Tabla 3.32.

Resultados del contraste para muestras independientes entre las medias para discriminación emocional, relajación e ideología de rol de género en función de la variable género

	M	DT	Diferencias de medias	
			Hombre	Mujer
Discriminación emocional				
Hombre	3.42	1.12		
Mujer	3.96	1.03	-0.54**	
Relajación				
Hombre	3.72	0.76		0.16*
Mujer	3.56	0.88		
Ideología de rol de género				
Hombre	0.79	0.82		0.18*
Mujer	0.62	0.79		

* $p < .05$; ** $p < .01$

Como se puede observar en la tabla 3.32, las mujeres de la muestra estudiada, tienen una mayor discriminación emocional ($t = -5.21$) que los hombres. Por otra parte, los hombres presentan mayores niveles de relajación ($t = 2.01$) y mayor ideología de rol tradicional ($t = 2.30$) que las mujeres.

ANÁLISIS DE REGRESIÓN JERÁRQUICA Y DE MODERACIÓN

Se realizó un análisis de regresión jerárquica teniendo en cuenta el modelo planteado, consistente en una estructura procesual donde se encuentran las variables sociodemográficas (género, edad, estado civil, estudios, etc.) y características laborales (tamaño de la empresa, tipo de contrato, horario, etc.), las variables antecedentes (justicia distributiva, justicia procedimental, justicia interpersonal, justicia informativa y estrés de rol), las formas de agresión laboral (incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico), las consecuencias en el trabajador o individuales (alteraciones de la salud y agotamiento emocional), las consecuencias en la organización (satisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono) y las variables personales (afecto negativo, dimensiones de competencia emocional, dimensiones de experiencias de recuperación e ideología de rol de género).

El objeto de este análisis es conocer los efectos de las variables sociodemográficas, las características laborales, los antecedentes y variables personales sobre las formas de agresión, así como el efecto de las variables sociodemográficas, características laborales y formas de agresión sobre los consecuentes.

El análisis de regresión ha consistido en una regresión múltiple jerárquica, utilizando el método de pasos sucesivos. Para minimizar los efectos de multicolinealidad, se realizaron todos los análisis con las variables predictoras estandarizadas (Cohen, Cohen, West y Aiken, 2003) teniendo en cuenta que los valores del factor de inflación de la varianza (FIV) se encontraran por debajo de 10 y los índices de tolerancia fueran mayores de 0.10, lo que permitió descartar la existencia de colinealidad entre las variables predictoras (Kleinbaum, Kupper y Muller, 1988). También se utilizó el estadístico Durbin-Watson con el fin de evaluar la independencia de los residuos, observando que los valores de los modelos de regresión se encontraran dentro del rango recomendado (1.5 – 2.5) y de esta manera considerar independientes las observaciones (Durbin y Watson, 1971).

Finalmente, se llevaron a cabo análisis de moderación, con el fin de conocer el posible papel modulador de las variables personales en la relación entre variables

antecedentes y formas de agresión, así como su papel en la relación entre las formas de agresión y los consecuentes.

1. Análisis de regresión jerárquica y de moderación de las formas de agresión laboral

En este primer análisis de regresión jerárquica, se tomaron como variables predictoras las formas de agresión tenidas en cuenta en este estudio: incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico.

El análisis se realizó en cuatro pasos sucesivos. En primer lugar se introdujeron las variables sociodemográficas y las características laborales que en el análisis multivariante (MANOVA) habían resultado significativas, así como la variable género al ser de especial interés en nuestro estudio y mostrar relevancia en la literatura revisada. De igual manera se incluyó como variable control el afecto negativo, tal y como recomiendan Brief, Burke, George, Robinson y Webster (1988); Burke, Brief y George (1993) y Podsakoff, Mackenzie, Lee y Podsakoff (2003), para evitar el efecto que puede suponer en las medidas de autoinforme relacionadas con estresores laborales.

En el segundo paso, se introdujeron las variables antecedentes (justicia distributiva, procedimental, interpersonal e informativa y estrés de rol).

En el paso tres, se incluyeron las variables personales: dimensiones de competencia emocional (expresión verbal de emociones y discriminación emocional), dimensiones de recuperación (distanciamiento psicológico del trabajo, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo libre) e ideología de rol de género.

En el cuarto paso, se introdujeron las variables que resultan de la interacción entre las variables antecedentes y las variables personales positivas.

1.1. Análisis de regresión y moderación: incivismo

Tabla 3.33. Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio incivismo

Pasos del modelo y variables ^a	β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género	0.00	0.03	0.04	0.03
Edad	0.22***	0.10*	0.10*	0.11*
Afecto negativo (AN)	0.29***	0.22***	0.22***	0.23***
Justicia distributiva (JD)		0.03	0.03	0.02
Justicia procedimental (JP)		0.00	-0.02	0.00
Justicia interpersonal (JINT)		-0.23***	-0.23***	-0.23***
Justicia Informativa (JINF)		-0.30***	-0.32***	-0.30***
Estrés de rol (ER)		0.16***	0.14**	0.15**
Expr. verbal emociones (EVE)			0.00	0.01
Discriminación emocional (DE)			-0.04	-0.03
Distanciamiento psicológico (DP)			-0.07	-0.03
Relajación (R)			0.02	-0.02
Actividades enriquecedoras (AE)			0.11*	0.09
Control tiempo (CT)			0.02	0.02
Ideología de rol (IR)			-0.03	0.01
JDxEVE				-0.05
JPxEVE				0.06
JINTxEVE				0.03
JINFxEVE				-0.06
ERxEVE				-0.03
JDxDE				0.08
JPxDE				-0.13
JINTxDE				0.04
JINFxDE				0.12*
ERxDE				0.08
JDxDP				0.03
JPxDP				-0.10
JINTxDP				-0.09
JINFxDP				0.28**
ERxDP				0.00
JDxR				0.01
JPxR				-0.04
JINTxR				0.06
JINFxR				-0.10
ERxR				0.13
JDxAE				0.00
JPxAE				0.00
JINTxAE				-0.02
JINFxAE				0.10
ERxAE				0.06
JDxCT				-0.06
JPxCT				0.13
JINTxCT				0.03
JINFxCT				-0.19*
ERxCT				-0.12*
JDxIR				0.01
JPxIR				-0.12
JINTxIR				0.04
JINFxIR				0.02
ERxIR				0.07
R ²	0.12	0.39	0.41	0.47
ΔR ²	0.12***	0.27***	0.02	0.06*

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

En el primer paso, como se observa en la tabla 3.33, las variables control edad ($\beta = .11$; $p < .05$) y afecto negativo ($\beta = .23$; $p < .001$) tienen un efecto principal positivo sobre incivismo laboral; específicamente, los trabajadores de acuerdo con lo indicado en el MANOVA, con edades entre 34 y 42 años (edad de desarrollo profesional) tienen una mayor probabilidad de ser sujetos de incivismo que los empleados más jóvenes (de 18 a 33 años) y quienes tienen una mayor afectividad negativa, tienen una mayor probabilidad de sufrir de incivismo en el lugar de trabajo. Estas variables explican el 12% de la varianza total de incivismo.

En el segundo paso, las variables antecedentes explican un 27% de la varianza total; justicia interpersonal ($\beta = -.23$; $p < .001$) e informativa ($\beta = -.30$; $p < .001$) tienen un efecto principal negativo sobre incivismo y estrés de rol ($\beta = .15$; $p < .01$) presenta un efecto principal positivo sobre incivismo. De las variables antecedentes, justicia informativa presenta la beta más elevada del modelo final.

En el tercer paso, la inclusión de las variables personales positivas no resulta significativa, explicando solamente un 2% de la varianza. La única variable que muestra una beta positiva y significativa es actividades enriquecedoras ($\beta = .11$; $p < .05$); sin embargo, su efecto desaparece en el cuarto paso.

Finalmente, en el cuarto paso, la inclusión las interacciones entre las variables antecedentes y las variables personales positivas permite explicar un 6% de la varianza total; se encuentran interacciones significativas entre justicia informativa y discriminación emocional ($\beta = .12$; $p < .05$), justicia informativa y distanciamiento psicológico ($\beta = .28$; $p < .01$), justicia informativa y control del tiempo libre ($\beta = -.19$; $p < .05$) y entre estrés de rol y control del tiempo libre ($\beta = -.12$; $p < .05$). Para profundizar en la interpretación de estos resultados, se han representado gráficamente las interacciones (ver figuras 3.14, 3.15, 3.16 y 3.17), de tal manera que el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

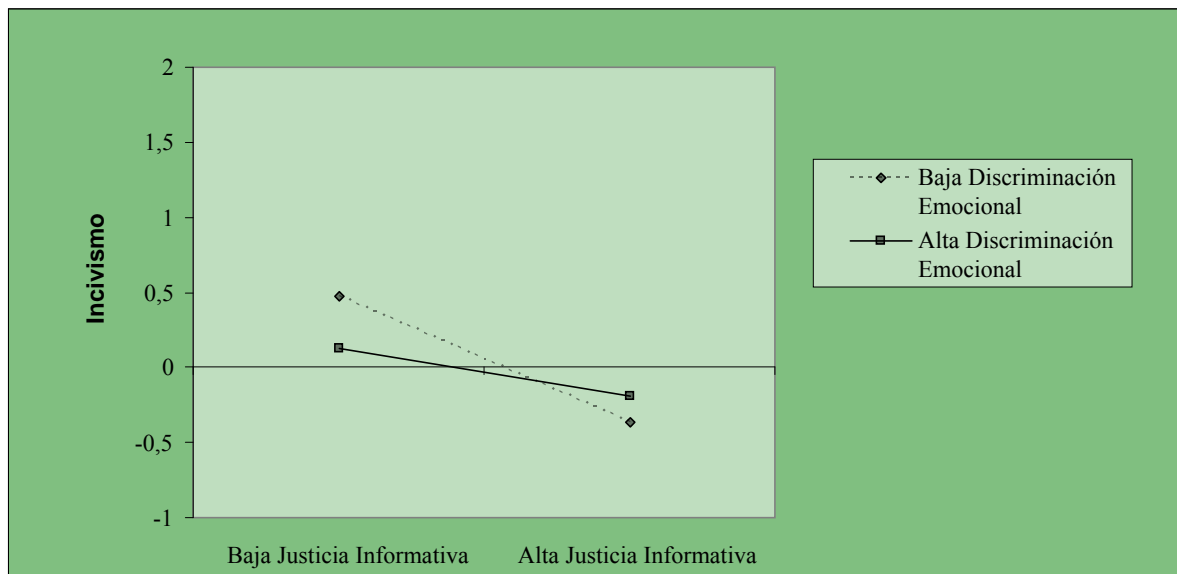


Figura 3.14. Interacción entre justicia informativa y discriminación emocional en la predicción de incivismo laboral

En la figura 3.14, se observa que la discriminación emocional modera la relación entre justicia informativa e incivismo. Los trabajadores con baja discriminación emocional en situaciones de baja justicia informativa, refieren mayor incivismo comparados con los que tienen una alta discriminación emocional.

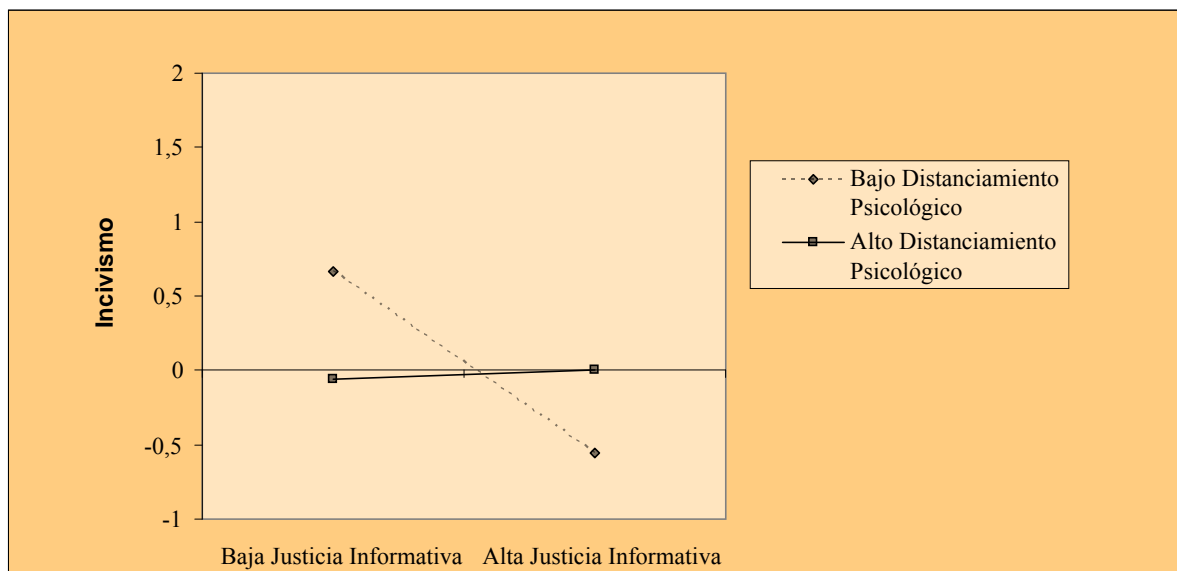


Figura 3.15. Interacción entre justicia informativa y distanciamiento psicológico en la predicción de incivismo laboral

En la figura 3.15, se observa que el distanciamiento psicológico modera la relación entre justicia informativa e incivismo. Los trabajadores con bajo distanciamiento psicológico en situaciones de baja justicia informativa, refieren mayor incivismo comparados con los que tienen un alto distanciamiento psicológico del trabajo.

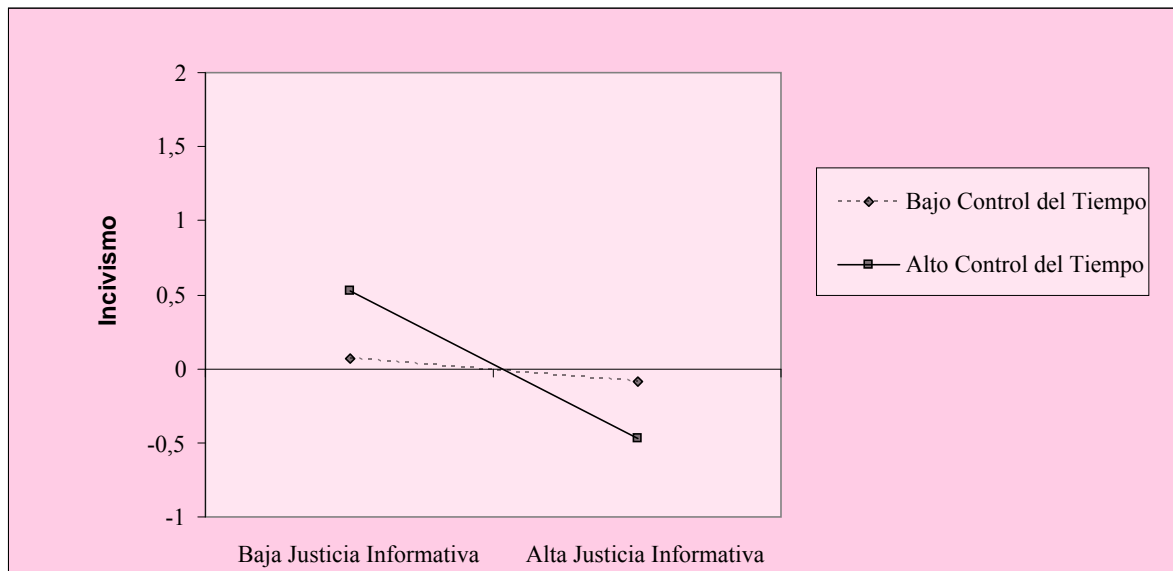


Figura 3.16. Interacción entre justicia informativa y control del tiempo en la predicción de incivismo laboral

En la figura 3.16, se observa que el control del tiempo modera la relación entre justicia informativa e incivismo. Los trabajadores con alto control del tiempo en ambientes laborales de alta justicia informativa refieren menor incivismo que aquellos que tienen un bajo control del tiempo; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en ambientes de baja justicia informativa.

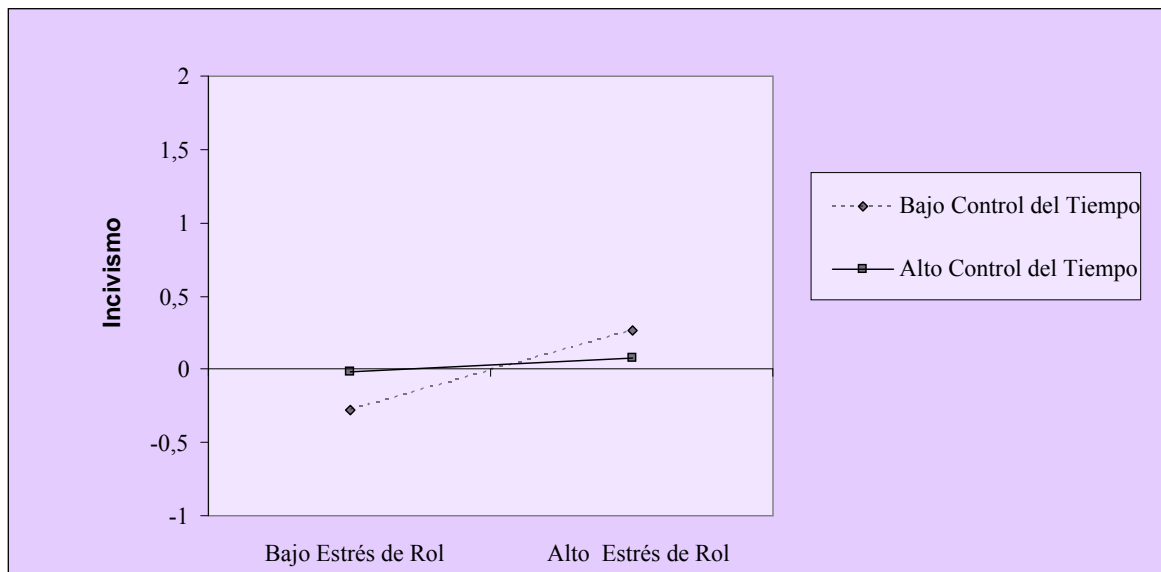


Figura 3.17. Interacción entre estrés de rol y control del tiempo en la predicción de incivismo laboral

Se puede observar en la figura 3.17, que el control del tiempo modera la relación entre estrés de rol e incivismo laboral. Los trabajadores con bajo control de su tiempo libre en situaciones laborales de alto estrés de rol, refieren mayor incivismo que los que tienen un alto control del tiempo.

1.2. Análisis de regresión y moderación: acoso sexual

En la tabla 3.34, se puede observar en el primer paso de la regresión, que de las variables control, la edad ($\beta = -.14$; $p < .01$) es la única que tiene un efecto principal negativo sobre acoso sexual, es decir, que ser trabajador joven tiene poder predictivo sobre acoso sexual.

En el segundo paso, las variables antecedentes explican un 6% de la varianza total; justicia interpersonal ($\beta = -.13$; $p < .05$) tiene un efecto principal negativo sobre acoso sexual, y estrés de rol ($\beta = .12$; $p < .05$) presenta un efecto principal positivo sobre acoso sexual.

Al incluir en el tercer paso las variables personales positivas, se encuentra un efecto principal negativo de la relajación ($\beta = -.26$; $p < .01$) sobre acoso sexual y un efecto principal positivo de las actividades enriquecedoras ($\beta = .13$; $p < .05$) sobre acoso sexual. Las variables personales explican un 6% de la varianza total.

Tabla 3.34

Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio acoso sexual

Pasos del modelo y variables ^a	β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género	-0.06	-0.03	-0.03	-0.06
Edad	-0.11*	-0.14**	-0.16**	-0.14**
Afecto negativo (AN)	0.06	0.02	-0.02	-0.04
Justicia distributiva (JD)		0.02	0.02	0.03
Justicia procedimental (JP)		-0.06	-0.07	-0.08
Justicia interpersonal (JINT)		-0.22***	-0.18**	-0.13*
Justicia Informativa (JINF)		0.05	0.10	0.07
Estrés de rol (ER)		0.12*	0.11*	0.12*
Expr. verbal emociones (EVE)			-0.02	0.00
Discriminación emocional (DE)			-0.05	-0.02
Distanciamiento psicológico (DP)			-0.04	0.01
Relajación (R)			-0.25**	-0.26**
Actividades enriquecedoras (AE)			0.12*	0.13*
Control tiempo (CT)			-0.01	0.00
Ideología de rol (IR)			0.04	0.05
JDxEVE				0.01
JPxEVE				0.00
JINTxEVE				-0.06
JINFxEVE				0.12
ERxEVE				0.00
JDxDE				0.00
JPxDE				-0.03
JINTxDE				0.11
JINFxDE				-0.02
ERxDE				0.00
JDxDP				0.02
JPxDP				0.05
JINTxDP				0.05
JINFxDP				-0.16
ERxDP				0.03
JDxR				0.23*
JPxR				-0.25*
JINTxR				0.24*
JINFxR				0.00
ERxR				-0.11
JDxAE				-0.06
JPxAE				0.07
JINTxAE				-0.06
JINFxAE				-0.05
ERxAE				0.19**
JDxCT				-0.15
JPxCT				0.15
JINTxCT				0.01
JINFxCT				-0.05
ERxCT				-0.09
JDxIR				0.02
JPxIR				-0.05
JINTxIR				0.00
JINFxIR				0.04
ERxIR				0.12*
R ²	0.02	0.08	0.14	0.24
ΔR ²	0.02*	0.06***	0.06***	0.10*

Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Las interacciones del cuarto paso, contribuyen significativamente en un 10% a la varianza total explicada; según Cohen (1992), los incrementos de varianza a partir de 0.2 indican un buen efecto en los análisis de interacción. Se encontraron interacciones significativas entre justicia distributiva y relajación ($\beta = -.23$; $p < .05$), justicia procedimental y relajación ($\beta = -.25$; $p < .05$), entre justicia interpersonal y relajación ($\beta = .24$; $p < .05$), entre estés de rol y actividades enriquecedoras ($\beta = .19$; $p < .01$) y entre estés de rol e ideología de rol de género ($\beta = .12$; $p < .05$); a continuación se representan las interacciones, de tal manera que el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

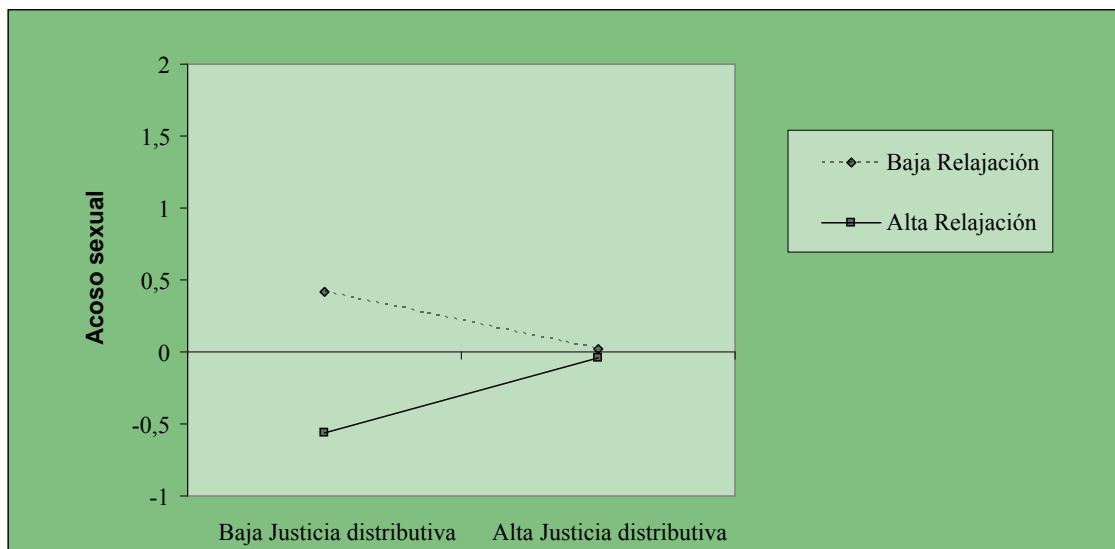


Figura 3.18. Interacción entre justicia distributiva y relajación en la predicción de acoso sexual

En la figura 3.18, se observa que la relajación modera la relación entre justicia distributiva y acoso sexual. Los trabajadores con baja relajación en ambientes laborales de baja justicia distributiva refieren mayor acoso sexual, comparados con los que tienen una alta relajación.

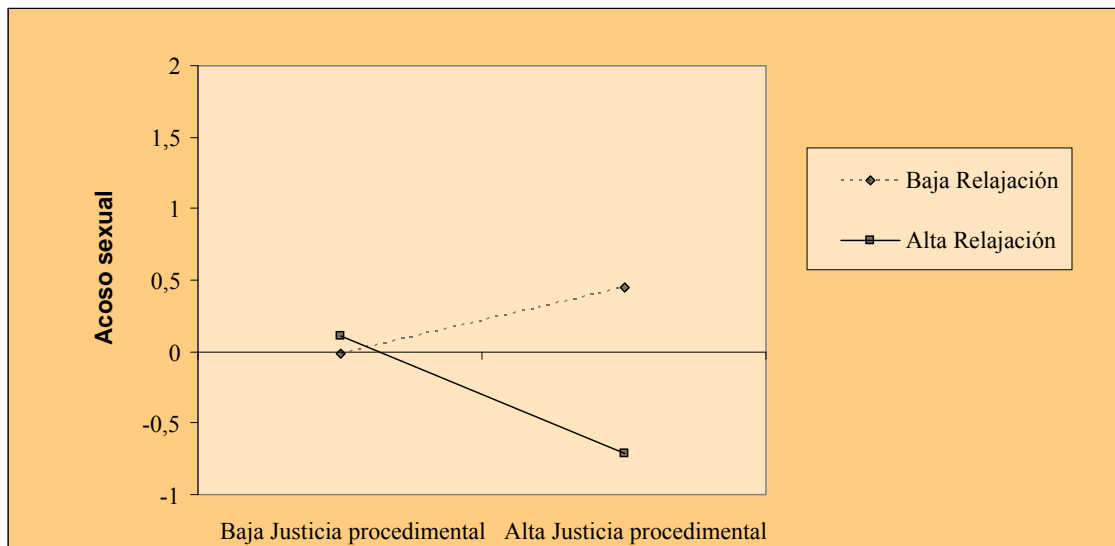


Figura 3.19. Interacción entre justicia procedimental y relajación en la predicción de acoso sexual

En la figura 3.19, se observa que la relajación modera la relación entre justicia procedimental y acoso sexual. Los trabajadores con alta relajación en ambientes laborales de alta justicia procedimental refieren menor acoso sexual, comparados con los que tienen una baja relajación; sin embargo, en ambientes de baja justicia procedimental, la relajación pierde su efecto moderador.

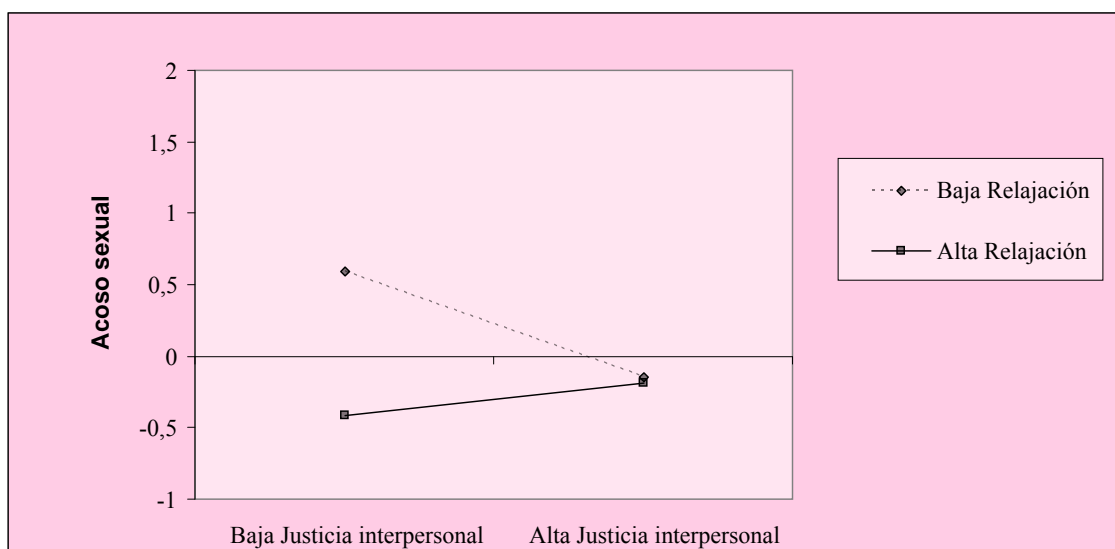


Figura 3.20. Interacción entre justicia interpersonal y relajación en la predicción de acoso sexual

En la figura 3.20, se observa que la relajación modera la relación entre justicia interpersonal y acoso sexual. Los empleados con baja relajación en situaciones de baja justicia interpersonal, refieren mayor acoso sexual, comparados con los que tienen alta relajación.

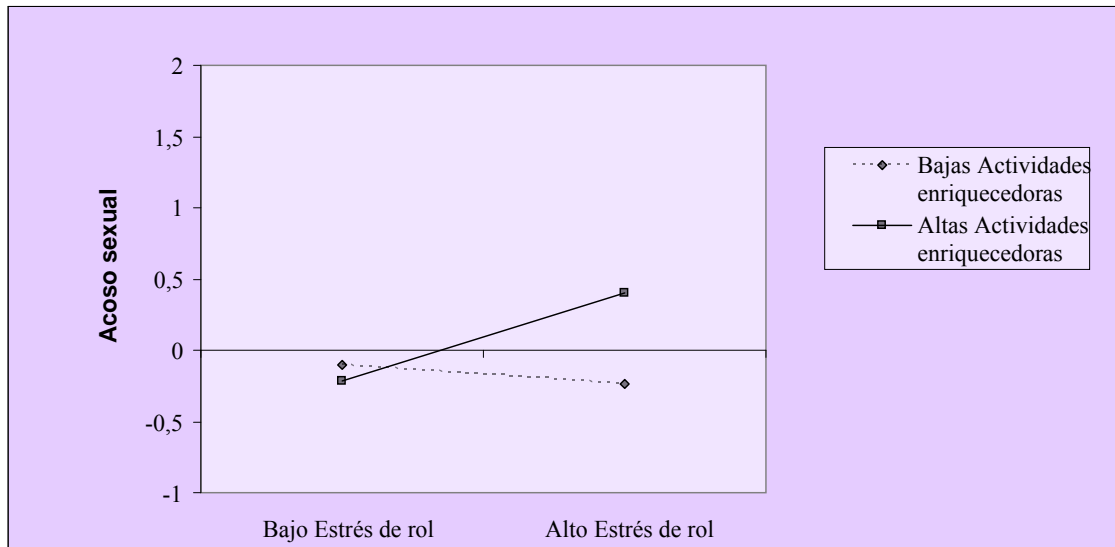


Figura 3.21. Interacción entre estrés de rol y actividades enriquecedoras en la predicción de acoso sexual

En la figura 3.21, se observa que las actividades enriquecedoras moderan la relación entre estrés de rol y acoso sexual. Los trabajadores con alta puntuación en actividades enriquecedoras y con alto estrés de rol refieren mayor acoso sexual, comparados con los que tienen una baja puntuación en actividades enriquecedoras; sin embargo, en situaciones de bajo estrés de rol, las actividades enriquecedoras pierden su efecto moderador.

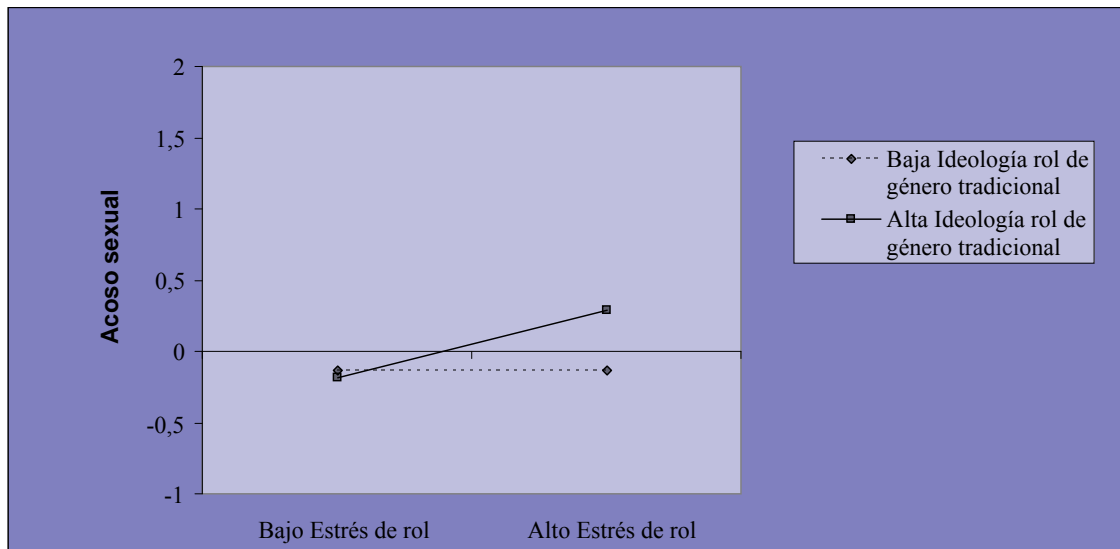


Figura 3.22. Interacción entre estrés de rol e ideología de rol de género tradicional en la predicción de acoso sexual

Como se puede observar en la figura 3.22, la ideología de rol de género tradicional modera la relación entre estrés de rol y acoso sexual. Los trabajadores con alta ideología de rol de género tradicional y con alto estrés de rol refieren mayor acoso sexual, en comparación con los que tienen una baja ideología de rol de género tradicional.; en situaciones de bajo estrés de rol, la ideología de rol de género tradicional pierde su efecto moderador.

1.3. Análisis de regresión y moderación: abuso verbal

Tabla 3.35. Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio abuso verbal

Pasos del modelo y variables ^a	β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género	0.05	0.09*	0.11*	0.08
Edad	-0.06	-0.12**	-0.16**	-0.15**
Afecto negativo (AN)	0.20***	0.14**	0.12**	0.13**
Justicia distributiva (JD)		-0.14*	-0.15***	-0.11*
Justicia procedimental (JP)		0.13	0.11	0.09
Justicia interpersonal (JINT)		-0.30***	-0.25**	-0.27***
Justicia Informativa (JINF)		-0.03	-0.04	-0.05
Estrés de rol (ER)		0.15**	0.14**	0.14**
Expr. verbal emociones (EVE)			0.01	0.01
Discriminación emocional (DE)			-0.10*	-0.04
Distanciamiento psicológico (DP)			-0.23***	-0.20**
Relajación (R)			0.03	0.04
Actividades enriquecedoras (AE)			0.01	-0.05
Control tiempo (CT)			0.07	0.07
Ideología de rol (IR)			0.08	0.11*
JDxEVE				0.02
JPxEVE				-0.01
JINTxEVE				0.00
JINFxEVE				-0.08
ERxEVE				-0.07
JDxDE				0.01
JPxDE				0.01
JINTxDE				0.14*
JINFxDE				0.01
ERxDE				0.08
JDxDP				0.09
JPxDP				0.01
JINTxDP				0.03
JINFxDP				0.02
ERxDP				0.02
JDxR				-0.09
JPxR				0.00
JINTxR				0.19
JINFxR				-0.19
ERxR				0.06
JDxAE				-0.07
JPxAE				0.08
JINTxAE				0.10
JINFxAE				0.03
ERxAE				0.05
JDxCT				0.11
JPxCT				0.04
JINTxCT				-0.29***
JINFxCT				-0.01
ERxCT				-0.07
JDxIR				0.02
JPxIR				-0.05
JINTxIR				0.08
JINFxIR				0.04
ERxIR				0.08
R ²	0.05	0.20	0.25	0.35
ΔR ²	0.05***	0.15***	0.05***	0.10*

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

En la tabla 3.35, se observa en relación con las variables control, que género muestra un efecto principal positivo en la predicción de abuso verbal en el paso 2 ($\beta = .09$; $p < .05$) y en el paso 3 ($\beta = .11$; $p < .05$), lo cual significa que ser mujer se asocia a un mayor abuso verbal; sin embargo, este efecto no se mantiene al introducir las interacciones. La edad ($\beta = -.15$; $p < .01$) tiene un efecto principal negativo sobre abuso verbal, existiendo por tanto una asociación entre el ser joven y sufrir abuso verbal en el trabajo. El afecto negativo ($\beta = .13$; $p < .01$) tiene un efecto principal positivo sobre el abuso verbal, es decir que tener una alta afectividad negativa se asocia a un mayor abuso verbal. Las variables control explican un 5% de la varianza total.

En relación con las variables antecedentes, podemos observar que justicia distributiva ($\beta = -.11$; $p < .05$) y justicia interpersonal ($\beta = -.27$; $p < .001$) tienen un efecto principal negativo y significativo sobre abuso verbal; estrés de rol ($\beta = .14$; $p < .01$) muestra un efecto principal positivo sobre abuso verbal. La introducción de estas variables en el segundo paso, da cuenta del 15% de la varianza total.

Las variables personales introducidas en el tercer paso explican un 5% de la varianza total, teniendo un efecto principal negativo discriminación emocional ($\beta = -.10$; $p < .05$) sobre abuso verbal (efecto que se pierde en el cuarto paso). Por otra parte, el distanciamiento psicológico del trabajo ($\beta = -.20$; $p < .01$) tiene un efecto principal negativo sobre abuso verbal. La ideología de rol de género tradicional ($\beta = .11$; $p < .05$) muestra un efecto principal positivo sobre abuso verbal en el último paso.

La inclusión de las interacciones en el cuarto paso dan cuenta del 10% de la varianza total. Se observan interacciones significativas entre justicia interpersonal y discriminación emocional ($\beta = .14$; $p < .05$) y entre justicia interpersonal y control del tiempo ($\beta = -.29$; $p < .001$) en la predicción de abuso verbal. Para profundizar en la interpretación de estas interacciones, se han representado gráficamente; el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

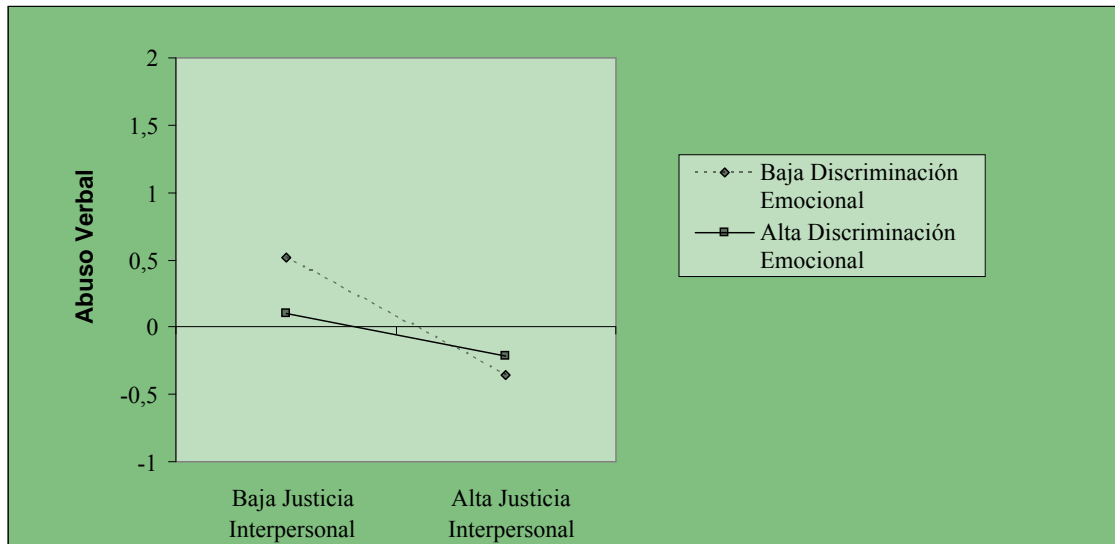


Figura 3.23. Interacción entre justicia interpersonal y discriminación emocional en la predicción de abuso verbal.

En la figura 3.23, se observa que la discriminación emocional modera la relación entre justicia interpersonal y abuso verbal. Los empleados con baja discriminación emocional en situaciones de baja justicia interpersonal, refieren mayor abuso verbal comparados con los que tienen alta discriminación emocional.

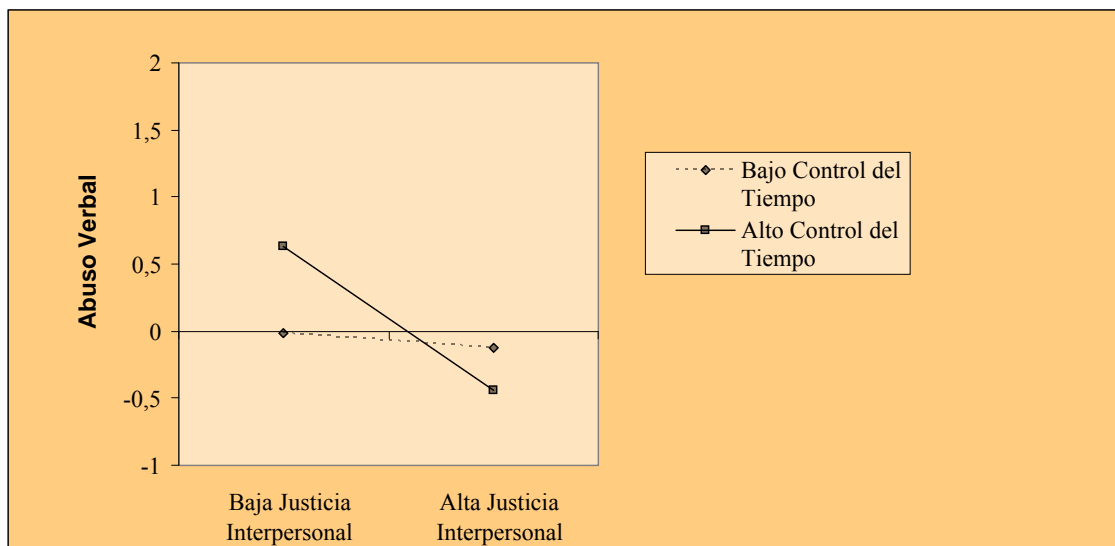


Figura 3.24. Interacción entre justicia interpersonal y control del tiempo en la predicción de abuso verbal.

En la figura 3.24, se observa que el control del tiempo modera la relación entre justicia interpersonal y abuso verbal. Los trabajadores con alto control del tiempo en

ambientes laborales de alta justicia interpersonal refieren menor abuso verbal que aquellos que tienen un bajo control del tiempo; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en ambientes de baja justicia interpersonal.

1.4. Análisis de regresión y moderación: acoso psicológico

En la tabla 3.36, se observa en relación con las variables control que explican un 6% de la varianza total, que la variable afecto negativo ($\beta = .14$; $p < .01$) tiene un efecto principal positivo sobre acoso psicológico.

En relación con las variables antecedentes, podemos observar que justicia procedimental tiene un efecto principal positivo sobre acoso psicológico en los pasos 2 y 3 ($\beta = .12$; $p < .05$); sin embargo este efecto no se mantiene en la ecuación de regresión final. Justicia interpersonal ($\beta = -.19$; $p < .01$) y justicia informativa ($\beta = -.19$; $p < .01$) tienen un efecto principal negativo y significativo sobre acoso psicológico; estrés de rol ($\beta = .25$; $p < .001$) muestra un efecto principal positivo sobre acoso psicológico, siendo la variable con la beta más alta. La introducción de estas variables en el segundo paso, da cuenta del 23% de la varianza total.

En el tercer paso, la inclusión de las variables personales positivas no resulta significativa, explicando sólo el 1% de la varianza total. Ninguna de estas variables muestra un efecto principal sobre acoso psicológico.

La inclusión de las interacciones en el cuarto paso da cuenta del 7% de la varianza total. Se observan interacciones significativas entre estrés de rol y discriminación emocional ($\beta = .12$; $p < .05$), entre justicia informativa y distanciamiento psicológico del trabajo ($\beta = .21$; $p < .05$), entre estrés de rol y distanciamiento psicológico del trabajo ($\beta = .13$; $p < .05$), entre estrés de rol y actividades enriquecedoras ($\beta = .15$; $p < .05$) y entre estrés de rol e ideología de rol de género tradicional ($\beta = .11$; $p < .05$) en la predicción de acoso psicológico. Para profundizar en la interpretación de estas interacciones, se han representado gráficamente; el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

Tabla 3.36.

Resultados de los análisis de regresión tomando como variable criterio acoso psicológico

Pasos del modelo y variables ^a	β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género	-0.05	0.00	0.00	0.01
Edad	0.11*	0.03	0.03	0.03
Afecto negativo (AN)	0.23***	0.16***	0.15***	0.14**
Justicia distributiva (JD)		-0.02	-0.02	-0.04
Justicia procedimental (JP)		0.13*	0.12*	0.11
Justicia interpersonal (JINT)		-0.20***	-0.18**	-0.19**
Justicia Informativa (JINF)		-0.23***	-0.23***	-0.19**
Estrés de rol (ER)		0.27***	0.26***	0.25***
Expr. verbal emociones (EVE)			-0.02	-0.02
Discriminación emocional (DE)			-0.04	-0.03
Distanciamiento psicológico (DP)			-0.06	-0.02
Relajación (R)			-0.04	-0.07
Actividades enriquecedoras (AE)			0.07	0.07
Control tiempo (CT)			0.00	0.01
Ideología de rol (IR)			0.02	0.04
JDxEVE				0.00
JPxEVE				-0.03
JINTxEVE				-0.08
JINFxEVE				0.08
ERxEVE				-0.06
JDxDE				0.03
JPxDE				-0.08
JINTxDE				-0.02
JINFxDE				0.09
ERxDE				0.12*
JDxDP				-0.03
JPxDP				-0.06
JINTxDP				0.04
JINFxDP				0.21*
ERxDP				0.13*
JDxR				0.11
JPxR				-0.02
JINTxR				-0.11
JINFxR				-0.09
ERxR				-0.14
JDxAE				-0.08
JPxAE				0.06
JINTxAE				0.09
JINFxAE				0.00
ERxAE				0.15*
JDxCT				0.03
JPxCT				0.01
JINTxCT				0.10
JINFxCT				-0.11
ERxCT				-0.06
JDxIR				-0.04
JPxIR				-0.04
JINTxIR				0.07
JINFxIR				0.06
ERxIR				0.11*
R ²	0.06	0.29	0.30	0.37
ΔR ²	0.06***	0.23***	0.01	0.07*

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

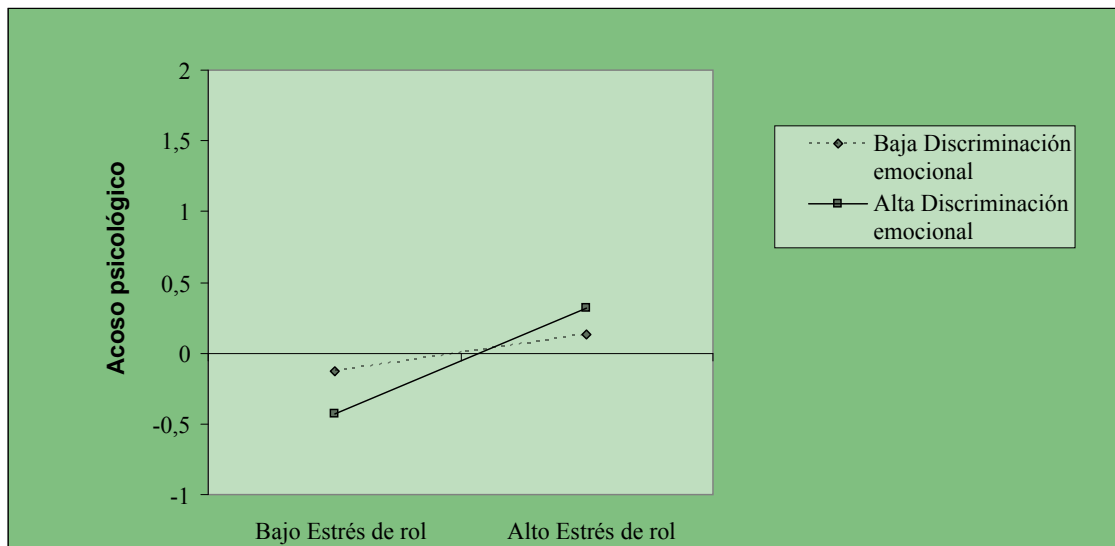


Figura 3.25. Interacción entre estrés de rol y discriminación emocional en la predicción de acoso psicológico

En la figura 3.25, se observa que la discriminación emocional modera la relación entre estrés de rol y acoso psicológico. Los trabajadores con alta discriminación emocional y bajo estrés de rol refieren menor acoso psicológico que aquellos que tienen una baja discriminación emocional; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en situaciones laborales de alto estrés de rol.

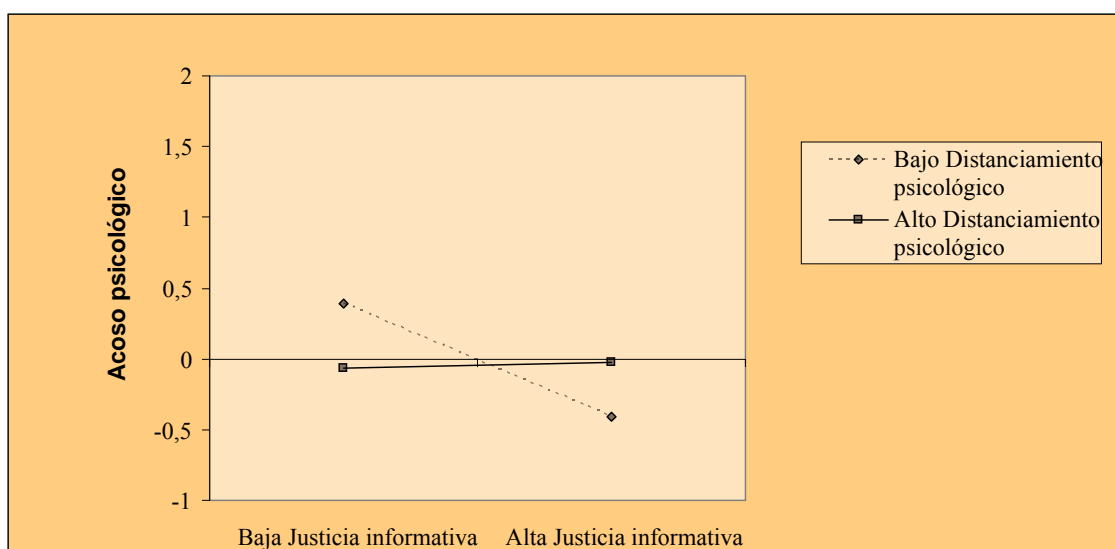


Figura 3.26. Interacción entre justicia informativa y distanciamiento psicológico en la predicción de acoso psicológico

En la figura 3.26, se observa que el distanciamiento psicológico del trabajo modera la relación entre justicia informativa y acoso psicológico. Los trabajadores con bajo distanciamiento psicológico en situaciones de baja justicia informativa refieren mayor acoso psicológico que aquellos que tienen alto distanciamiento psicológico del trabajo.

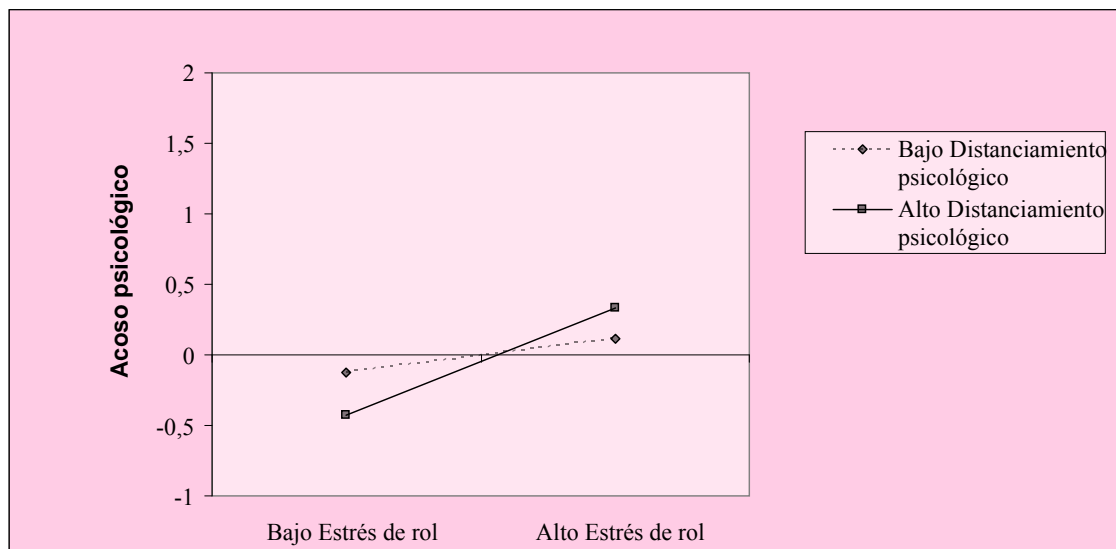


Figura 3.27. Interacción entre estrés de rol y distanciamiento psicológico en la predicción de acoso psicológico

En la figura 3.27, se observa que el distanciamiento psicológico del trabajo modera la relación entre estrés de rol y acoso psicológico. Los trabajadores con alto distanciamiento psicológico y bajo estrés de rol refieren menor acoso psicológico que aquellos que tienen un bajo distanciamiento psicológico; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en situaciones laborales de alto estrés de rol.

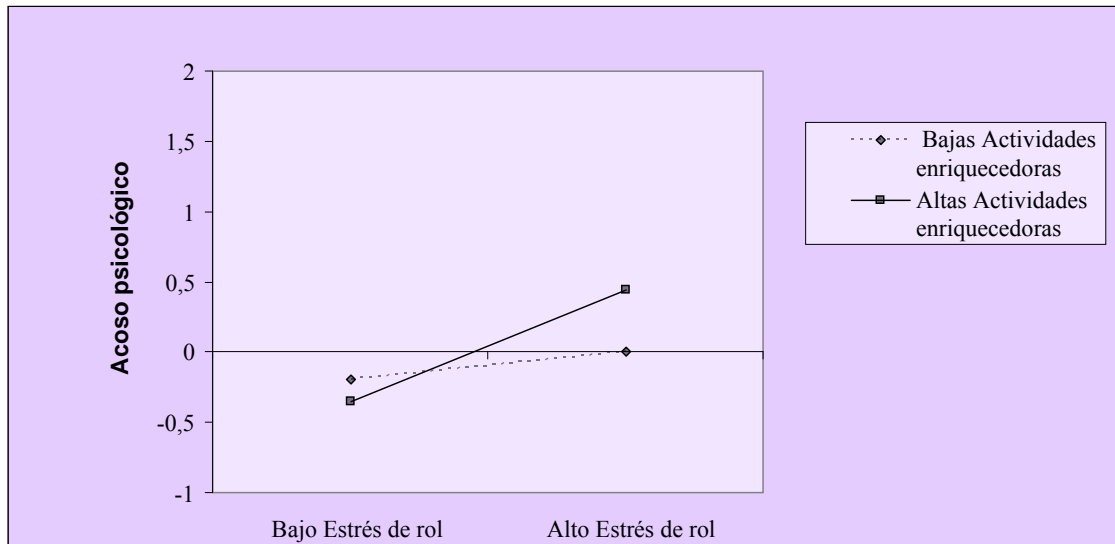


Figura 3.28. Interacción entre estrés de rol y actividades enriquecedoras en la predicción de acoso psicológico

En la figura 3.28, se observa que las actividades enriquecedoras moderan la relación entre estrés de rol y acoso psicológico. Los trabajadores con una alta puntuación en actividades enriquecedoras y bajo estrés de rol refieren menor acoso psicológico que aquellos que tienen una baja puntuación en actividades enriquecedoras; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en situaciones laborales de alto estrés de rol.

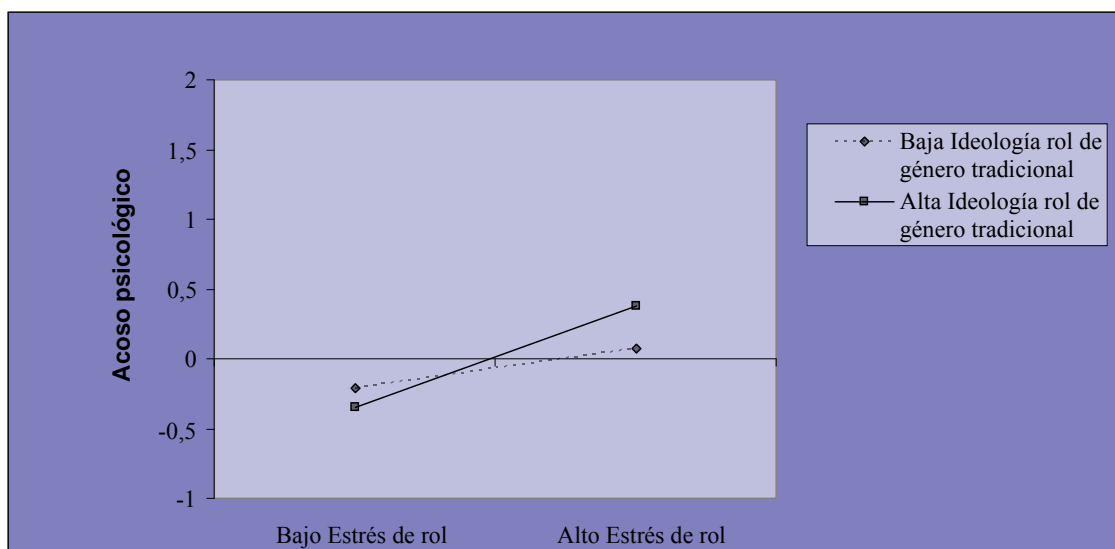


Figura 3.29. Interacción entre estrés de rol e ideología de rol de género tradicional en la predicción de acoso psicológico

En la figura 3.29, se observa que la ideología de rol de género tradicional modera la relación entre estrés de rol y acoso psicológico. Los trabajadores con una alta ideología de rol de género tradicional y altos niveles de estrés de rol refieren mayor acoso psicológico que aquellos que tienen una baja ideología de rol de género tradicional.

2. Análisis de regresión jerárquica y de moderación de los consecuentes de la agresión laboral

En este análisis de regresión jerárquica, se tomaron como variables criterio los consecuentes de la agresión laboral: alteraciones en la salud, agotamiento emocional, satisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono.

El análisis se realizó en cuatro pasos sucesivos. En primer lugar se introdujeron las variables sociodemográficas y las características laborales que en el análisis multivariante (MANOVA) habían resultado significativas, así como la variable género al ser de especial interés en nuestro estudio y mostrar relevancia en la literatura revisada. De igual manera se incluyó como variable control el afecto negativo tal y como recomiendan Brief et al., (1988), Burke, et al., (1993) y Podsakoff, et al., (2003), para evitar el efecto que puede suponer en las medidas de autoinforme relacionadas con estresores laborales y sus consecuentes.

En el segundo paso, se introdujeron las formas de agresión laboral (incivismo, acoso sexual, abuso verbal y acoso psicológico).

En el paso tres, se incluyeron las variables personales positivas: dimensiones de competencia emocional (expresión verbal de emociones y discriminación emocional), dimensiones de recuperación (distanciamiento psicológico del trabajo, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo libre) e ideología de rol de género.

En el cuarto paso, se introdujeron las variables que resultan de la interacción entre las formas de agresión y las variables personales positivas.

2.1. Análisis de regresión y moderación: alteraciones en la salud

Tabla 3.37. Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio alteraciones en la salud

Pasos del modelo y variables ^a		β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género		0.13**	0.13**	0.12**	0.09*
Afecto negativo	(AN)	0.39***	0.30***	0.27***	0.26***
Incivismo	(INC)		0.09	0.06	0.01
Acoso sexual	(ASX)		-0.09	-0.13**	0.00
Abuso verbal	(AVR)		0.15**	0.14**	0.12*
Acoso psicológico	(APS)		0.18***	0.17**	0.19***
Expr. verbal emociones	(EVE)			-0.04	-0.03
Discriminación emocional	(DE)			0.01	-0.03
Distanciamiento psicológico	(DP)			0.00	-0.02
Relajación	(R)			-0.23***	-0.19**
Actividades enriquecedoras	(AE)			0.16**	0.10
Control tiempo	(CT)			-0.05	-0.06
Ideología de rol	(IR)			-0.05	-0.07
INCxEVE					0.03
ASXxEVE					0.00
AVRxEVE					-0.07
APSxEVE					0.03
INCxDE					0.00
ASXxDE					-0.09
AVRxDE					-0.05
APSxDE					0.18**
INCxDP					-0.03
ASXxDP					0.19
AVRxDP					-0.03
APSxDP					0.05
INCxR					-0.19*
ASXxR					-0.09
AVRxR					0.12
APSxR					0.01
INCxAE					0.09
ASXxAE					0.00
AVRxAE					-0.05
APSxAE					-0.10
INCxCT					0.04
ASXxCT					0.14
AVRxCT					-0.12*
APSxCT					0.04
INCxIR					0.01
ASXxIR					-0.11
AVRxIR					0.06
APSxIR					-0.05
R ²		0.18	0.27	0.32	0.43
ΔR ²		0.18***	0.09***	0.05***	0.11***

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

En la tabla 3.37, se puede observar que el primer paso de la regresión correspondiente a las variables control, explica un 18% de la varianza total y que tanto la variable género ($\beta = .09$; $p < .05$) como afecto negativo ($\beta = .26$; $p < .001$) tienen un efecto principal positivo sobre las alteraciones en la salud. Esto nos indica que ser mujer se asocia con la percepción de alteraciones en la salud, así como tener una afectividad negativa.

En cuanto a las variables de agresión que se introdujeron en el segundo paso, se observa que explican un 9% de la varianza total, teniendo un efecto principal positivo abuso verbal ($\beta = .12$; $p < .05$) y acoso psicológico ($\beta = .19$; $p < .001$) sobre las alteraciones de la salud.

En cuanto a las variables personales positivas introducidas en el tercer paso, se encuentra que la relajación ($\beta = -.19$; $p < .01$) tiene un efecto principal negativo sobre las alteraciones de salud. La variable actividades enriquecedoras ($\beta = .16$; $p < .01$), aparece con un efecto principal positivo sobre las alteraciones en la salud en el tercer paso; sin embargo, su efecto no se mantiene en el cuarto paso de la regresión. Las variables personales positivas dan cuenta del 5% de la varianza total.

La inclusión de las interacciones en el cuarto paso dan cuenta del 11% de la varianza total. Se observan interacciones significativas entre acoso psicológico y discriminación emocional ($\beta = .18$; $p < .01$), entre incivismo y relajación ($\beta = -.19$; $p < .05$), y entre abuso verbal y control del tiempo ($\beta = -.12$; $p < .05$). Para profundizar en la interpretación de estas interacciones, a continuación se encuentra su representación gráfica; el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

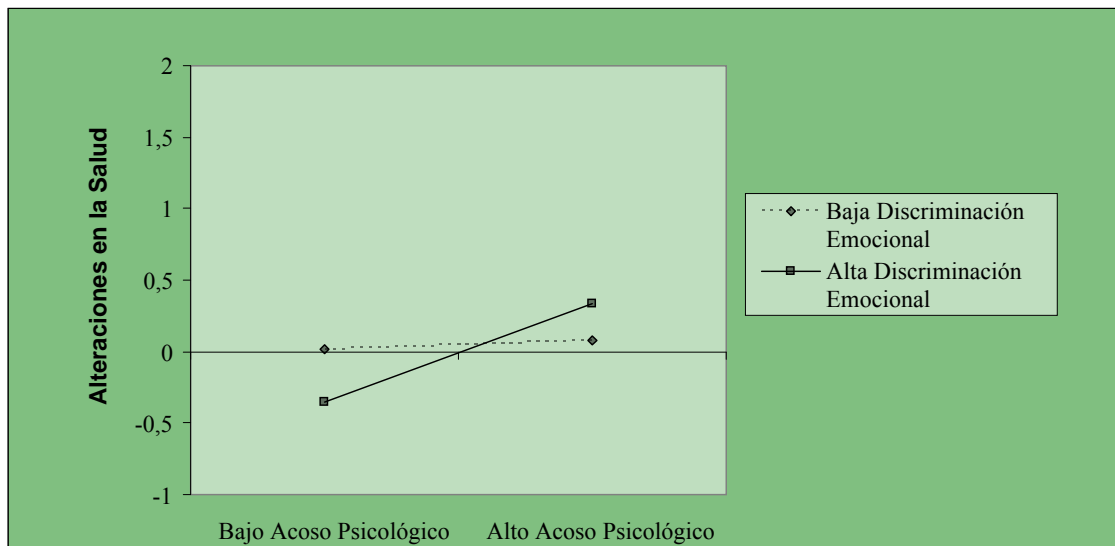


Figura 3.30. Interacción entre acoso psicológico y discriminación emocional en la predicción de alteraciones en la salud

En la figura 3.30, se observa que la discriminación emocional modera la relación entre acoso psicológico y alteraciones en la salud. Los trabajadores con alta discriminación emocional y bajo acoso psicológico refieren menos alteraciones en la salud que aquellos que tienen una baja discriminación emocional; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en situaciones de alto acoso psicológico.

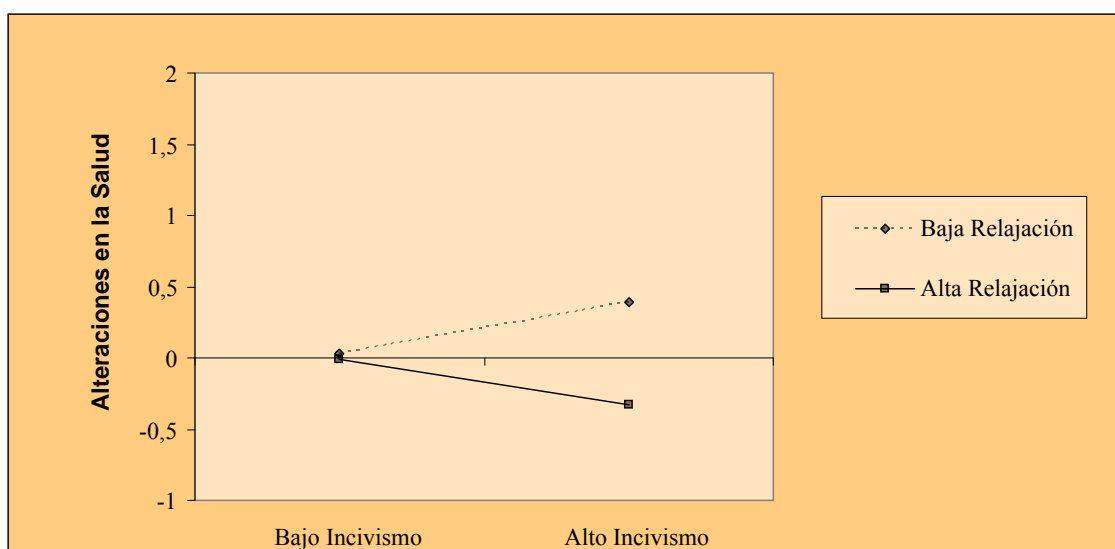


Figura 3.31. Interacción entre incivismo y relajación en la predicción de alteraciones en la salud

En la figura 3.31, se observa que la relajación modera la relación entre incivismo y alteraciones en la salud. Los empleados con baja relajación en situaciones de alto incivismo, refieren mayores alteraciones en la salud comparados con los que tienen alta relajación.

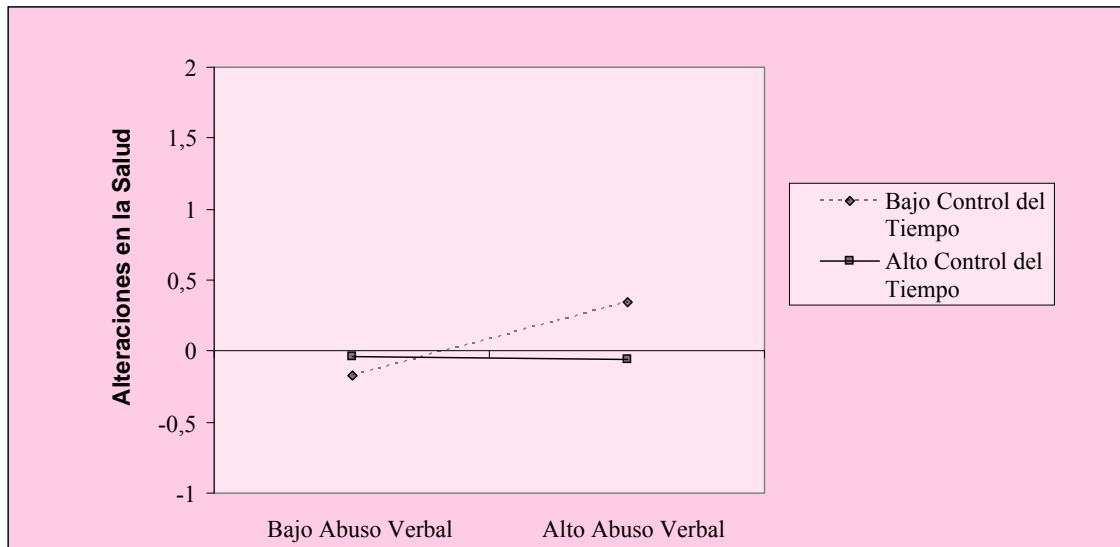


Figura 3.32 Interacción entre abuso verbal y control del tiempo en la predicción de alteraciones en la salud

En la figura 3.32, se observa que el control del tiempo modera la relación entre abuso verbal y alteraciones en la salud. Los trabajadores con bajo control del tiempo libre en situaciones de alto abuso verbal en el lugar de trabajo, refieren mayores alteraciones en la salud comparados con los que tienen alto control del tiempo libre.

2.2. Análisis de regresión y moderación: agotamiento emocional

Tabla 3.38. Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio agotamiento emocional

Pasos del modelo y variables ^a		β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género		0.15**	0.14***	0.12**	0.12**
Afecto negativo	(AN)	0.29***	0.16***	0.15***	0.14**
Incivismo	(INC)		0.26***	0.24***	0.20***
Acoso sexual	(ASX)		-0.04	-0.07	0.04
Abuso verbal	(AVR)		0.20***	0.21***	0.32***
Acoso psicológico	(APS)		0.07	0.06	0.08
Expr. verbal emociones	(EVE)			0.00	0.04
Discriminación emocional	(DE)			0.03	0.00
Distanciamiento psicológico	(DP)			0.05	0.09
Relajación	(R)			-0.20**	-0.20**
Actividades enriquecedoras	(AE)			0.11*	0.03
Control tiempo	(CT)			-0.02	0.01
Ideología de rol	(IR)			-0.03	-0.06
INCxEVE					0.04
ASXxEVE					-0.02
AVRxEVE					0.06
APSxEVE					-0.02
INCxDE					-0.13*
ASXxDE					0.09
AVRxDE					-0.05
APSxDE					0.07
INCxDP					0.01
ASXxDP					0.18
AVRxDP					0.02
APSxDP					0.17
INCxR					-0.18
ASXxR					-0.11
AVRxR					0.13
APSxR					-0.01
INCxAE					0.09
ASXxAE					0.06
AVRxAE					0.08
APSxAE					-0.26**
INCxCT					0.04
ASXxCT					0.01
AVRxCT					-0.12*
APSxCT					0.06
INCxIR					-0.10
ASXxIR					0.08
AVRxIR					0.11
APSxIR					-0.05
R ²		0.11	0.27	0.30	0.37
ΔR ²		0.11***	0.16***	0.03*	0.07*

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

La tabla 3.38, nos indica que las variables control introducidas en el primer paso de la regresión explican un 11% de la varianza total. Género ($\beta = .12$; $p < .01$) y afecto negativo ($\beta = .14$; $p < .01$) tienen un efecto principal positivo sobre agotamiento emocional. Esto quiere decir que ser mujer y tener una afectividad negativa se asocian con agotamiento emocional.

Las variables de agresión laboral introducidas en el segundo paso explican el 16% de la varianza total, mostrando un efecto principal positivo tanto incivismo ($\beta = .20$; $p < .001$) como abuso verbal ($\beta = .32$; $p < .001$) sobre agotamiento emocional.

En relación con las variables personales positivas introducidas en el tercer paso, se observa un efecto principal negativo de relajación ($\beta = -.20$; $p < .01$) sobre agotamiento emocional y un efecto principal positivo en el tercer paso, de actividades enriquecedoras ($\beta = .11$; $p < .05$) sobre agotamiento emocional; sin embargo, este efecto desaparece en el cuarto paso de la regresión. Las variables personales explican un 3% de la varianza total.

La inclusión de las interacciones en el cuarto paso explica un 7% de la varianza de la ecuación de regresión. Se observan interacciones significativas entre las variables de incivismo y discriminación emocional ($\beta = -.13$; $p < .05$), entre acoso psicológico y actividades enriquecedoras ($\beta = -.26$; $p < .001$) y entre abuso verbal y control del tiempo ($\beta = -.12$; $p < .05$) en la predicción de agotamiento emocional. A continuación se pueden observar los gráficos explicativos; el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

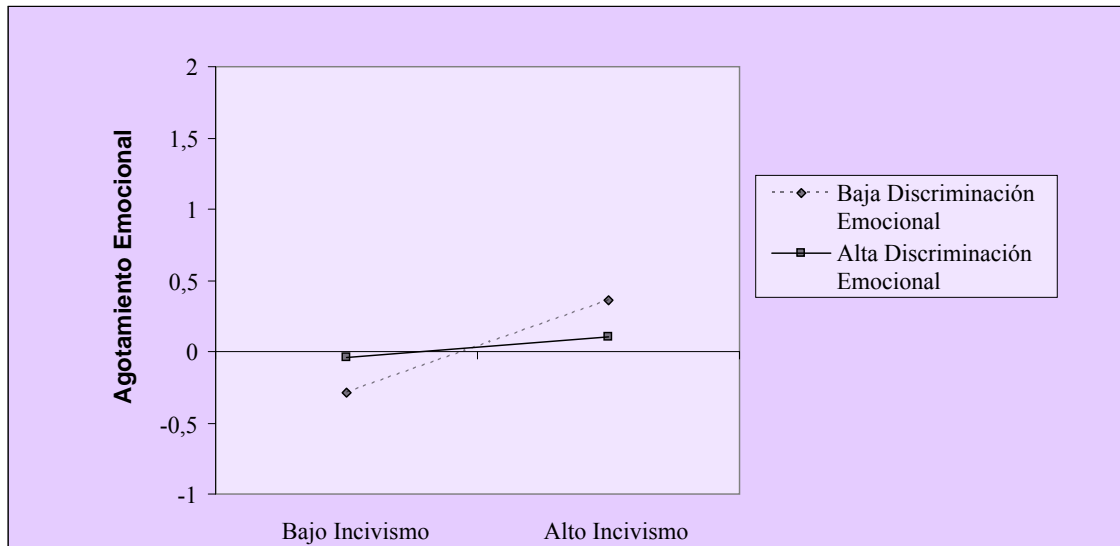


Figura 3.33 Interacción entre incivismo y discriminación emocional en la predicción de agotamiento emocional

En la figura 3.33, se observa que la discriminación emocional modera la relación entre incivismo y agotamiento emocional. Los trabajadores con baja discriminación emocional en situaciones de alto incivismo en el lugar de trabajo, refieren mayor agotamiento emocional que aquellos con alta discriminación emocional.

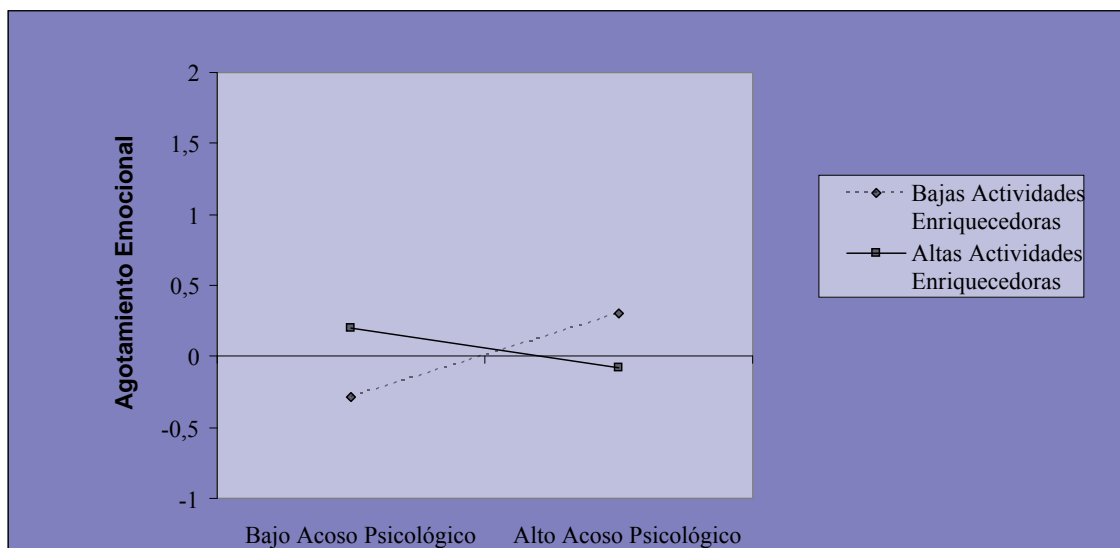


Figura 3.34. Interacción entre acoso psicológico y actividades enriquecedoras en la predicción de agotamiento emocional

Se puede observar en la figura 3.34, que las actividades enriquecedoras moderan la relación entre acoso psicológico y agotamiento emocional. Los trabajadores con baja puntuación en actividades enriquecedoras y alto acoso psicológico refieren mayor agotamiento emocional que aquellos con alta puntuación en actividades enriquecedoras.

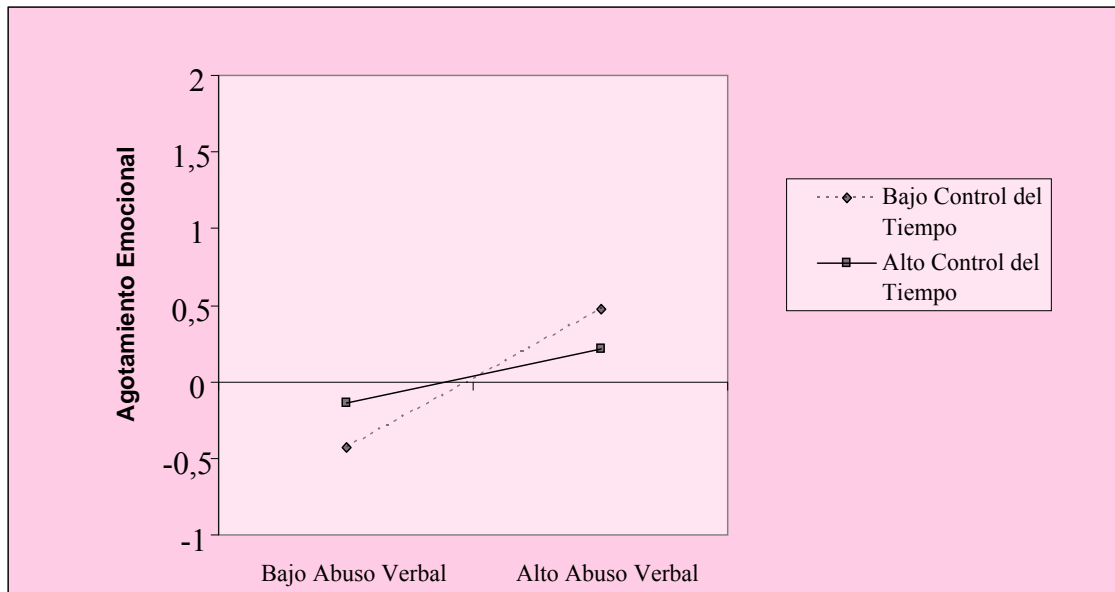


Figura 3.35. Interacción entre abuso verbal y control del tiempo en la predicción de agotamiento emocional

En la figura 3.35, se observa que el control del tiempo modera la relación entre abuso verbal y agotamiento emocional. Los empleados con bajo control de su tiempo libre en situaciones de alto abuso verbal, refieren mayor agotamiento emocional que aquellos con alto control de su tiempo.

2.3. Análisis de regresión y moderación: satisfacción laboral

Tabla 3.39 Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio *satisfacción laboral*

Pasos del modelo y variables ^a	β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género	-0.05	-0.05	-0.05	-0.07
Contrato	0.07	0.08*	0.07	0.06
Afecto negativo (AN)	-0.19***	-0.04	-0.02	-0.03
Incivismo (INC)		-0.13*	-0.12*	-0.09
Acoso sexual (ASX)		0.00	0.03	0.02
Abuso verbal (AVR)		-0.13**	-0.13**	-0.22***
Acoso psicológico (APS)		-0.36***	-0.35***	-0.35***
Expr. verbal emociones (EVE)			0.06	0.04
Discriminación emocional (DE)			0.01	0.00
Distanciamiento psicológico (DP)			-0.08	-0.09
Relajación (R)			0.12	0.10
Actividades enriquecedoras (AE)			0.00	0.05
Control tiempo (CT)			0.03	0.00
Ideología de rol (IR)			0.00	0.02
INCxEVE				-0.01
ASXxEVE				0.22**
AVRxEVE				-0.12*
APSxEVE				-0.15*
INCxDE				0.09
ASXxDE				-0.05
AVRxDE				0.01
APSxDE				-0.08
INCxDP				0.10
ASXxDP				0.01
AVRxDP				-0.13
APSxDP				-0.05
INCxR				0.11
ASXxR				-0.05
AVRxR				0.00
APSxR				-0.06
INCxAE				-0.16*
ASXxAE				-0.11
AVRxAE				0.00
APSxAE				0.20*
INCxCT				-0.02
ASXxCT				-0.04
AVRxCT				0.02
APSxCT				0.13
INCxIR				-0.02
ASXxIR				0.01
AVRxIR				0.06
APSxIR				-0.14*
R ²	0.04	0.28	0.30	0.38
ΔR^2	0.04***	0.24***	0.02	0.08*

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

El análisis de regresión que se encuentra en la tabla 3.39, nos indica que las variables control explican un 4% de la varianza total. Se observa un efecto principal negativo de afecto negativo ($\beta = -.19$; $p < .001$) sobre la variable de satisfacción laboral, que desaparece al introducir las variables de agresión laboral y que por tanto no se encuentra en los demás pasos de la regresión jerárquica.

Las variables de agresión introducidas en el segundo paso, permiten explicar el 24% de la varianza total, mostrando un efecto principal negativo abuso verbal ($\beta = -.22$; $p < .001$) y acoso psicológico ($\beta = -.35$; $p < .001$) sobre satisfacción laboral. La variable incivismo laboral también muestra un efecto principal negativo sobre satisfacción laboral en el segundo ($\beta = -.13$; $p < .05$) y tercer paso ($\beta = -.12$; $p < .05$); sin embargo, este efecto no se mantiene en el último paso de la regresión.

Las variables personales positivas introducidas en el tercer paso, no muestran efectos significativos sobre la variable criterio de satisfacción laboral. Explican un 2% de la varianza total.

La inclusión de las interacciones en el cuarto paso explica un 8% de la varianza de la ecuación de regresión. Se observan interacciones significativas entre las variables de acoso sexual y expresión verbal de emociones ($\beta = .22$; $p < .01$), entre abuso verbal y expresión verbal de emociones ($\beta = -.12$; $p < .05$), entre acoso psicológico y expresión verbal de emociones ($\beta = -.15$; $p < .05$), entre incivismo y actividades enriquecedoras ($\beta = -.16$; $p < .05$) y entre acoso psicológico e ideología de rol de género masculino ($\beta = -.14$; $p < .05$) en la explicación de la satisfacción laboral. Para profundizar en la interpretación de estas interacciones, se han representado gráficamente; el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

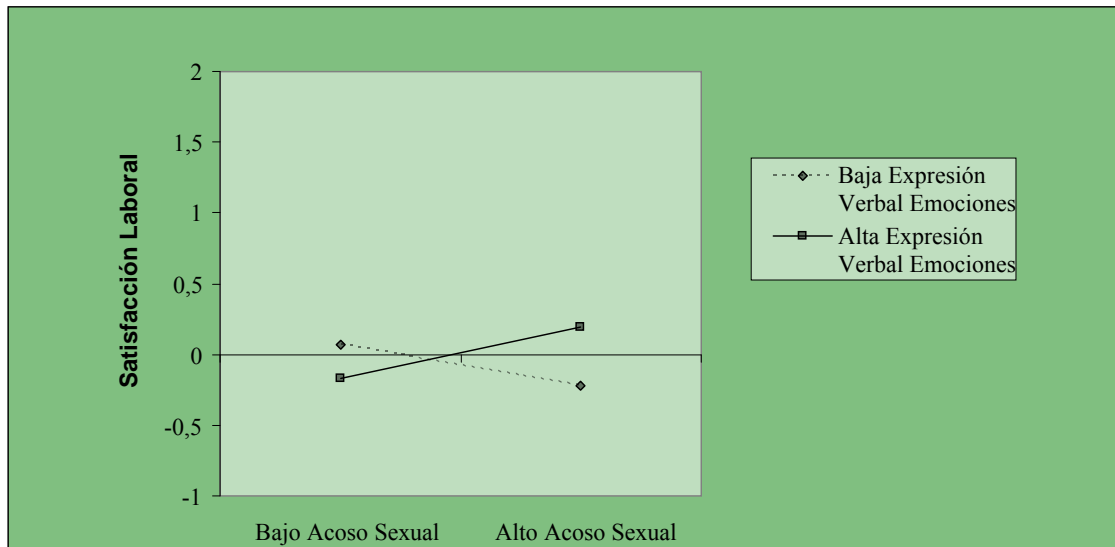


Figura 3.36. Interacción entre acoso sexual y expresión verbal de las emociones en la predicción de satisfacción laboral

En la figura 3.36, se observa que la expresión verbal de las emociones modera la relación entre acoso sexual y satisfacción laboral. Los trabajadores con alta expresión verbal de las emociones en circunstancias de alto acoso sexual refieren mayor satisfacción laboral que aquellos que tienen una baja expresión verbal de las emociones.

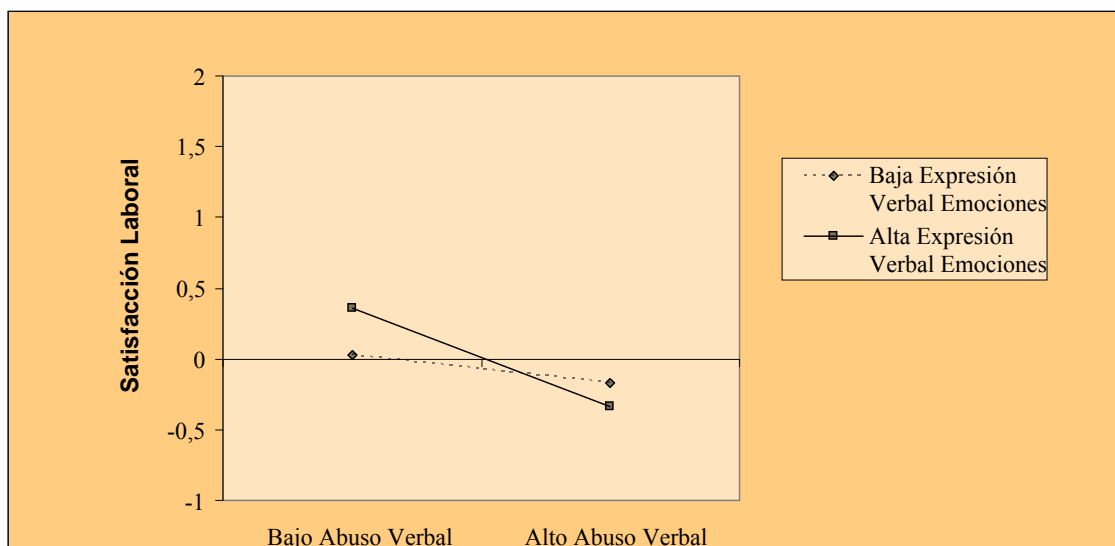


Figura 3.37. Interacción entre abuso verbal y expresión verbal de las emociones en la predicción de satisfacción laboral

Como se puede observar en la figura 3.37, la expresión verbal de las emociones modera la relación entre abuso verbal y satisfacción laboral. Los trabajadores con alta expresión verbal de las emociones en situaciones de bajo abuso verbal refieren mayor satisfacción laboral que los que tienen una baja expresión verbal de las emociones; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en situaciones de alto abuso verbal.

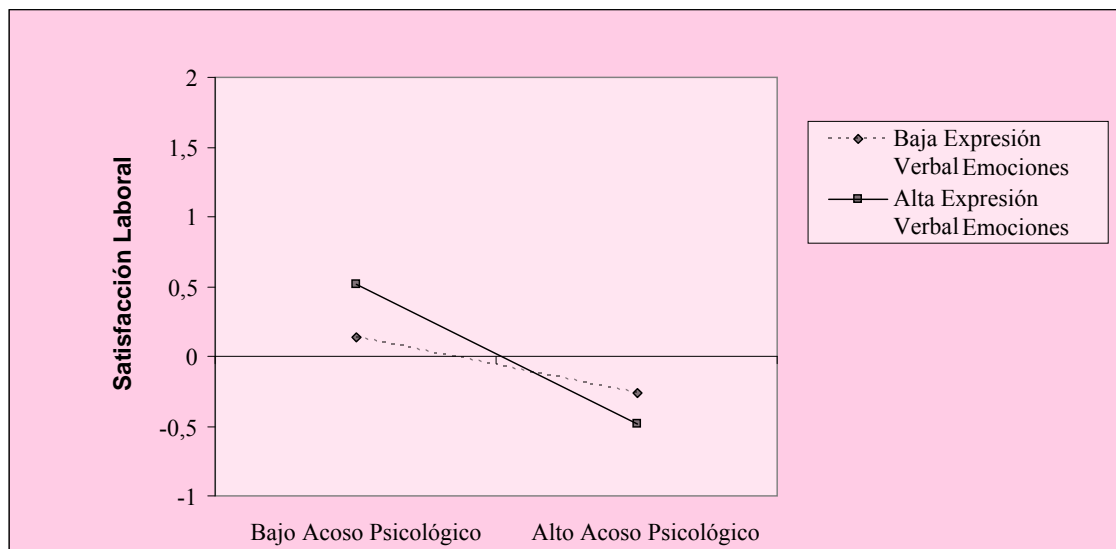


Figura 3.38. Interacción entre acoso psicológico y expresión verbal de las emociones en la predicción de satisfacción laboral

Tal como se observa en la figura 3.38, la expresión verbal de las emociones modera la relación entre acoso psicológico y satisfacción laboral. Los trabajadores con alta expresión verbal de las emociones en situaciones de bajo acoso psicológico refieren mayor satisfacción laboral que los que tienen una baja expresión verbal de las emociones; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en situaciones de alto acoso psicológico.

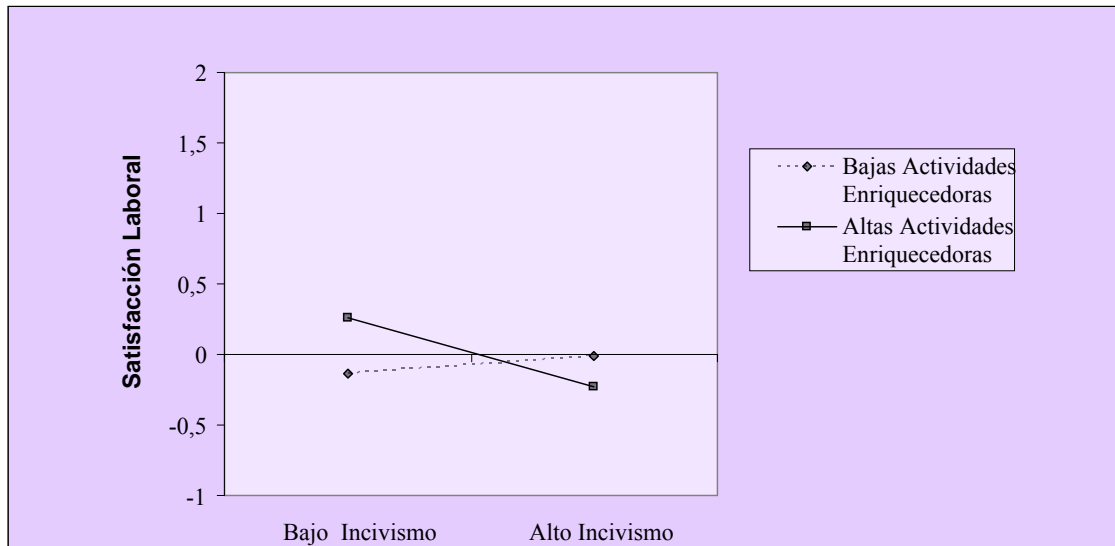


Figura 3.39. Interacción entre incivismo y actividades enriquecedoras en la predicción de satisfacción laboral

En la figura 3.39, la realización de actividades enriquecedoras modera la relación entre incivismo y satisfacción laboral. Los empleados con alta realización de actividades enriquecedoras fuera del trabajo, en situaciones de bajo incivismo refieren mayor satisfacción laboral que los que tienen una baja realización de actividades enriquecedoras; este efecto protector de la variable moderadora se pierde en situaciones de alto incivismo.

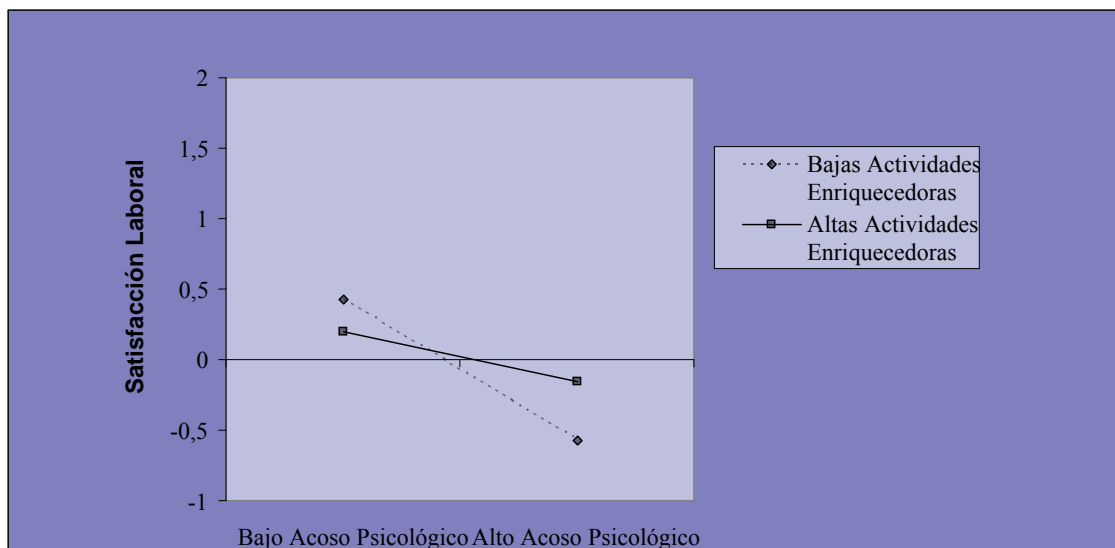


Figura 3.40. Interacción entre acoso psicológico y actividades enriquecedoras en la predicción de satisfacción laboral

La figura 3.40, indica que las actividades enriquecedoras moderan la relación entre acoso psicológico y satisfacción laboral. Los empleados con alta realización de actividades enriquecedoras fuera del trabajo, en situaciones de alto acoso psicológico refieren mayor satisfacción laboral que los que tienen una baja realización de actividades enriquecedoras.

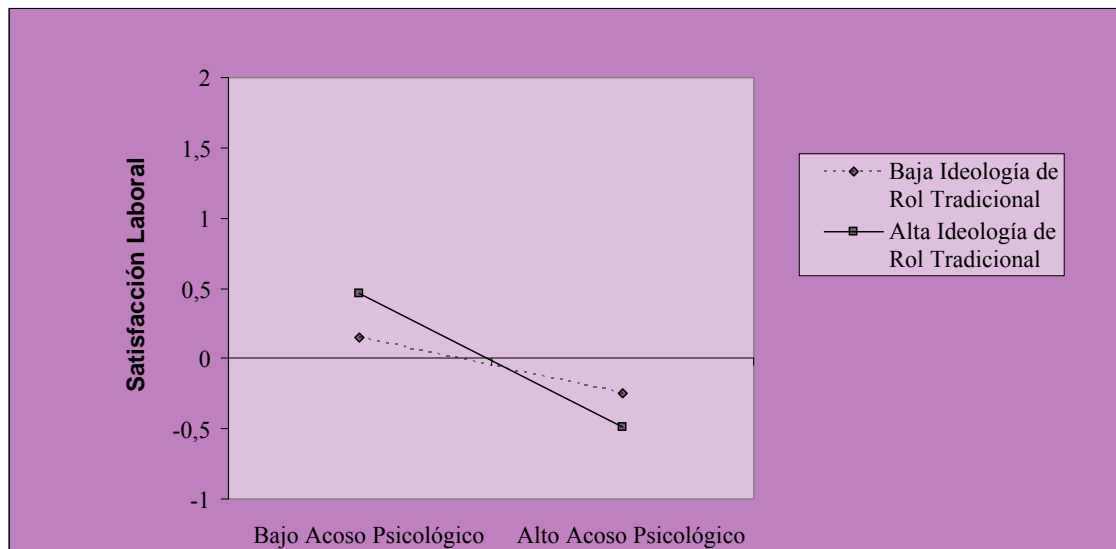


Figura 3.41. Interacción entre acoso psicológico e ideología de rol de género tradicional en la predicción de satisfacción laboral

Tal como se observa en la figura 3.41, la ideología de rol de género tradicional modera la relación entre acoso psicológico y satisfacción laboral. Los trabajadores con alta ideología de rol de género tradicional en situaciones de alto acoso psicológico refieren menor satisfacción laboral que los que tienen una baja ideología de rol de género tradicional.

2.4. Análisis de regresión y moderación: conductas contraproducentes

Tabla 3.40. Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio conductas contraproducentes

Pasos del modelo y variables ^a		β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género		-0.02	-0.01	-0.01	-0.02
Contrato		0.00	-0.02	0.00	0.00
Afecto negativo	(AN)	0.08	0.03	0.02	0.00
Incivismo	(INC)		0.15*	0.14*	0.13*
Acoso sexual	(ASX)		0.13*	0.12*	0.21**
Abuso verbal	(AVR)		-0.05	-0.01	-0.03
Acoso psicológico	(APS)		0.00	0.00	0.02
Expr. verbal emociones	(EVE)			-0.03	-0.05
Discriminación emocional	(DE)			0.01	0.04
Distanciamiento psicológico	(DP)			0.14*	0.21**
Relajación	(R)			-0.05	-0.13
Actividades enriquecedoras	(AE)			0.03	0.04
Control tiempo	(CT)			-0.13*	-0.12
Ideología de rol	(IR)			-0.04	-0.06
INCxEVE					-0.10
ASXxEVE					0.13
AVRxEVE					0.00
APSxEVE					0.10
INCxDE					0.06
ASXxDE					0.12
AVRxDE					0.03
APSxDE					-0.16
INCxDP					0.07
ASXxDP					0.21
AVRxDP					-0.05
APSxDP					0.10
INCxR					0.03
ASXxR					0.00
AVRxR					-0.06
APSxR					-0.19
INCxAE					0.07
ASXxAE					0.02
AVRxAE					-0.09
APSxAE					0.08
INCxCT					-0.10
ASXxCT					-0.26**
AVRxCT					0.08
APSxCT					0.05
INCxIR					-0.04
ASXxIR					0.05
AVRxIR					0.16*
APSxIR					-0.08
R ²		0.01	0.05	0.07	0.15
ΔR ²		0.01	0.04**	0.02	0.08*

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

En la tabla 3.40, se puede observar que las variables control no muestran efectos significativos sobre la variable criterio conductas contraproducentes. Explican sólo un 1% de la varianza total.

Las variables de agresión laboral introducidas en el segundo paso explican el 4% de la varianza total, mostrando un efecto principal positivo tanto incivismo ($\beta = .13$; $p < .05$) como acoso sexual ($\beta = .21$; $p < .01$) sobre conductas contraproducentes.

En relación con las variables personales positivas introducidas en el tercer paso, se observa un efecto principal positivo de distanciamientos psicológico del trabajo ($\beta = .21$; $p < .01$) sobre conductas contraproducentes. De igual manera se observa en el tercer paso, un efecto principal negativo de control del tiempo sobre conductas contraproducentes ($\beta = -.13$; $p < .05$); sin embargo, este efecto desaparece en el cuarto paso de la regresión. Las variables personales explican un 2% de la varianza total.

La inclusión de las interacciones en el cuarto paso explica un 8% de la varianza total. Se observan interacciones significativas entre las variables de acoso sexual y control del tiempo libre ($\beta = -.26$; $p < .01$) y entre abuso verbal e ideología de rol de género tradicional ($\beta = .16$; $p < .05$) en la predicción de conductas contraproducentes en el trabajo. A continuación se pueden observar los gráficos explicativos; el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

Tal como se observa en la figura 3.42, el control del tiempo libre modera la relación entre acoso sexual y conductas contraproducentes. Los trabajadores con bajo control del tiempo libre en situaciones de alto acoso sexual, refieren mayores conductas contraproducentes que los que tienen un alto control de su tiempo libre.

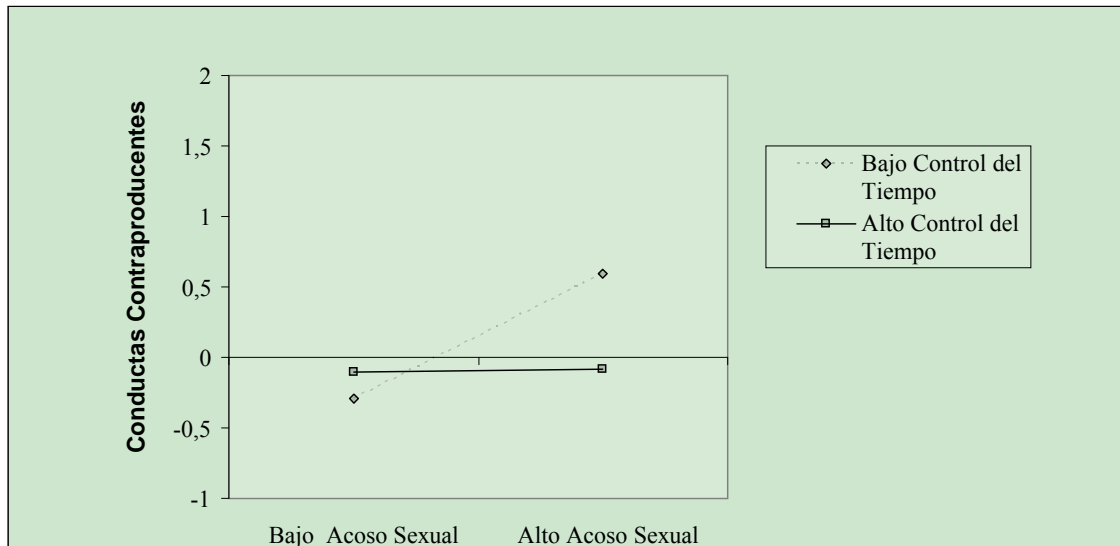


Figura 3.42. Interacción entre acoso sexual y control del tiempo en la predicción de conductas contraproducentes

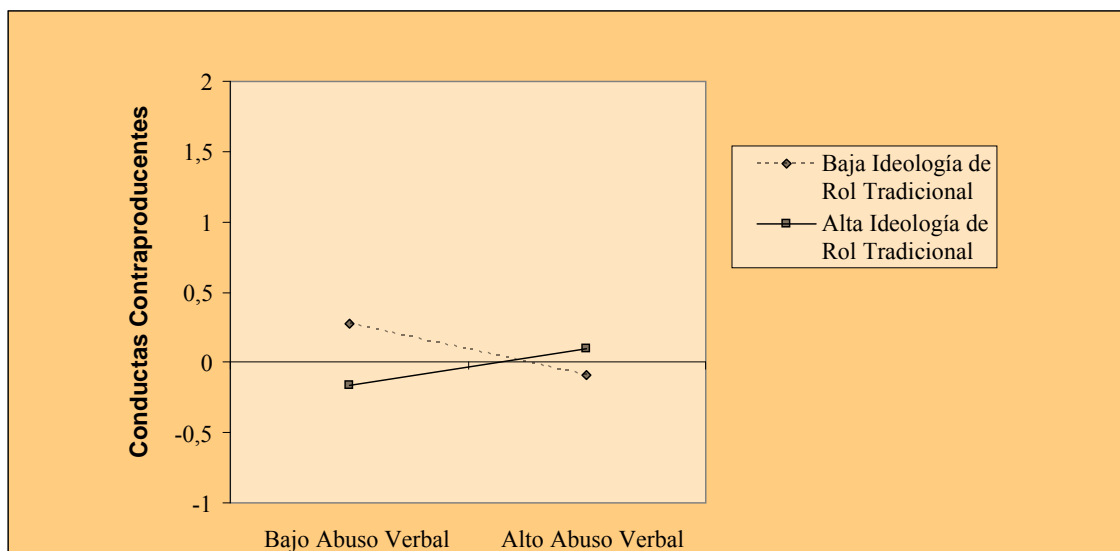


Figura 3.43. Interacción entre abuso verbal e ideología de rol de género tradicional en la predicción de conductas contraproducentes

Tal como se observa en la figura 3.43, la ideología de rol de género tradicional modera la relación entre abuso verbal y conductas contraproducentes. Los trabajadores con alta ideología de rol de género tradicional en situaciones de alto abuso verbal refieren mayores conductas contraproducentes en el trabajo, que los que tienen una baja ideología de rol de género tradicional.

2.5. Análisis de regresión y moderación: intención de abandono

Tabla 3.41. Resultados de los análisis de regresión múltiple tomando como variable criterio intención de abandono

Pasos del modelo y variables ^a	β Paso 1	β Paso 2	β Paso 3	β Paso 4
Género	0.09	0.08	0.06	0.03
Contrato	-0.09*	-0.10*	-0.10*	-0.11*
Afecto negativo (AN)	0.13**	0.04	0.04	0.03
Incivismo (INC)		0.05	0.04	0.02
Acoso sexual (ASX)		-0.05	-0.05	0.01
Abuso verbal (AVR)		0.18**	0.21***	0.23**
Acoso psicológico (APS)		0.20**	0.20**	0.22**
Expr. verbal emociones (EVE)			0.05	0.08
Discriminación emocional (DE)			0.04	0.02
Distanciamiento psicológico (DP)			0.08	0.09
Relajación (R)			-0.08	-0.10
Actividades enriquecedoras (AE)			0.09	0.08
Control tiempo (CT)			-0.04	-0.05
Ideología de rol (IR)			-0.06	-0.08
INCxEVE				-0.08
ASXxEVE				-0.08
AVRx EVE				0.09
APSEVE				0.21*
INCxDE				0.04
ASXxDE				-0.06
AVRx DE				-0.06
APSD E				0.00
INCxD P				0.19*
ASXxD P				0.20
AVRxDP				-0.03
APSD P				-0.15
INCxR				-0.03
ASXxR				-0.16
AVRxR				0.00
APSR				-0.04
INCxAE				-0.04
ASXxAE				0.13
AVRxAE				-0.02
APSAE				0.06
INCxCT				-0.04
ASXxCT				0.00
AVRxCT				-0.06
APSC T				0.04
INCxIR				-0.07
ASXxIR				-0.06
AVRxIR				0.05
APSxIR				0.00
R ²	0.04	0.14	0.16	0.23
ΔR ²	0.04**	0.10***	0.02	0.07*

^a Nota. Los valores β corresponden a los coeficientes de regresión estandarizados.

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

La tabla 3.41, indica en el primer paso de la regresión jerárquica, que las variables control explican un 4% de la varianza total. El tipo de contrato tiene un efecto principal negativo sobre intención de abandono ($\beta = -.11$; $p < .05$), lo cual significa que los contratos temporales se asocian a una mayor intención de abandono en contraste con contratos más estables (indefinidos, funcionarios). Por otra parte, se observa un efecto principal negativo de afecto negativo ($\beta = .13$; $p < .01$) sobre intención de abandono, que desaparece al introducir las variables de agresión laboral y que por tanto no se encuentra en los demás pasos de la regresión jerárquica.

Las variables de agresión laboral introducidas en el segundo paso explican el 10% de la varianza total, mostrando un efecto principal positivo tanto abuso verbal ($\beta = .23$; $p < .01$) como acoso psicológico ($\beta = .22$; $p < .01$) sobre intención de abandono.

Las variables personales positivas introducidas en el tercer paso no muestran efectos significativos sobre la variable criterio de intención de abandono. Explican sólo un 2% de la varianza total.

La inclusión de las interacciones en el cuarto paso explica un 7% de la varianza total. Se observan interacciones significativas entre las variables de acoso psicológico y expresión verbal de las emociones ($\beta = .21$; $p < .05$) y entre incivismo y distanciamiento psicológico del trabajo ($\beta = .19$; $p < .05$) en la predicción de intención de abandono. A continuación se pueden observar los gráficos explicativos; el valor alto o bajo en una variable, corresponde a puntuaciones que están una desviación típica por encima o por debajo de la media (Cohen et al., 2003).

En la figura 3.44, se observa que la expresión verbal de las emociones modera la relación entre acoso psicológico e intención de abandono. Los trabajadores con alta expresión verbal de las emociones en circunstancias de alto acoso psicológico refieren una mayor intención de abandono de su trabajo actual, que aquellos que tienen una baja expresión verbal de las emociones.

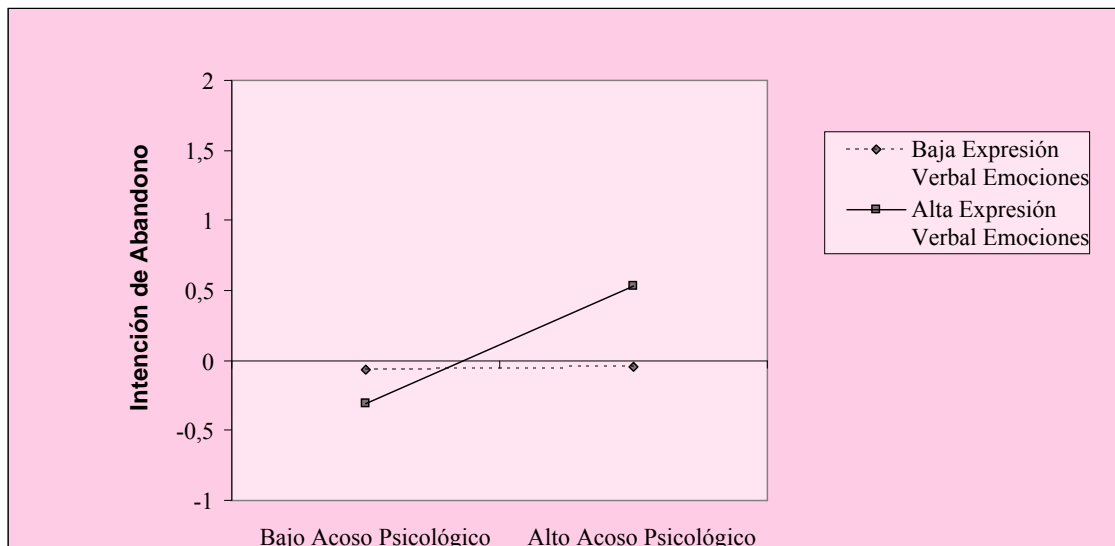


Figura 3.44. Interacción entre acoso psicológico y expresión verbal de las emociones en la predicción de intención de abandono

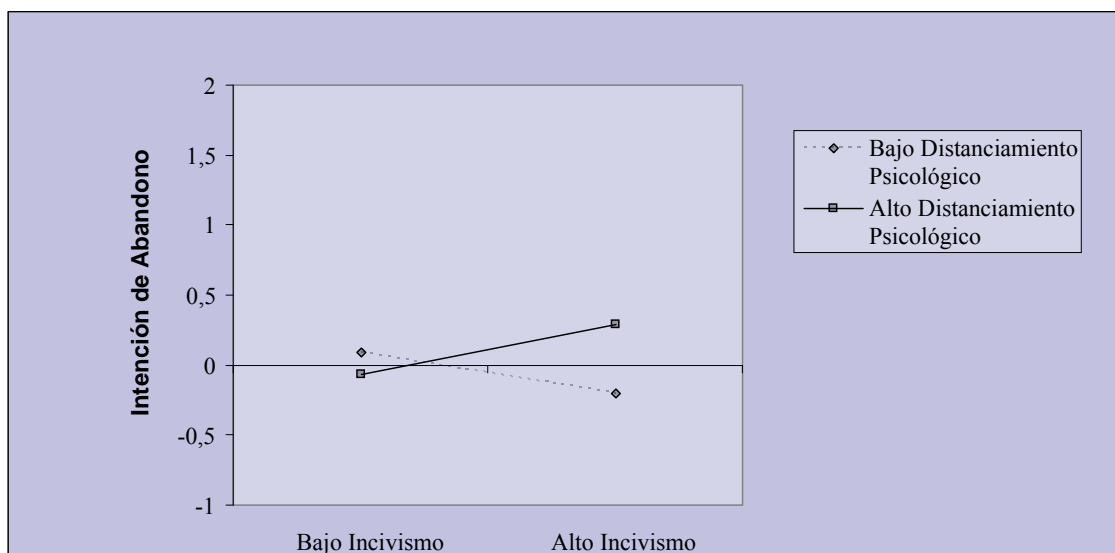


Figura 3.45. Interacción entre incivismo y distanciamiento psicológico en la predicción de intención de abandono

En la figura 3.45, se observa que el distanciamiento psicológico modera la relación entre incivismo e intención de abandono. Los trabajadores con alto distanciamiento psicológico en circunstancias de alto incivismo, refieren una mayor intención de abandono de su trabajo actual, que aquellos que tienen un bajo distanciamiento psicológico.

ANÁLISIS DE MEDIACIÓN

Partiendo de la hipótesis de que los consecuentes de la agresión laboral no aparecen o suceden todos en un mismo momento, y dado que el presente estudio no es longitudinal para poder dar una respuesta a esta pregunta, se decidió evaluar el posible papel mediador de algunos consecuentes en la relación entre las formas de agresión y otros consecuentes.

Antes de comentar los resultados de los análisis de mediación, es importante recordar este concepto, así como las condiciones que debe cumplir una variable para ser considerada mediadora.

Una variable es *mediadora* “en la medida que explique la relación entre la variable predictora y la variable criterio” (Baron y Kenny, 1986, p. 1176). La variable mediadora funciona como una variable que interviene entre las variables predictora y criterio, dando cuenta o explicando, al menos en parte, *cómo* la variable predictora tiene un efecto en la variable criterio. En esta situación, la variable predictora no tiene una influencia directa en la criterio sino que influye en la variable mediadora que a su vez se relaciona directamente con la variable criterio, es decir, que la variable predictora ejerce una influencia indirecta en la variable criterio a través de la mediadora (Jiménez, Musitu y Murgui, 2005). Por ello a los efectos de mediación se les denomina también efectos indirectos.

Baron y Kenny (1986) postulan que para que exista una mediación se han de cumplir tres condiciones:

1. Que la variable predictora esté relacionada con la variable mediadora.
2. Que la variable mediadora se encuentre relacionada con la variable criterio.
3. Que exista una relación significativa entre la variable predictora y la criterio, que una vez introducida la variable mediadora pierda o disminuya su significación.

Para Baron y Kenny (1986), la *mediación es total* o perfecta cuando la relación entre las variables predictora y criterio es nula (cero), al controlar el efecto de la variable mediadora sobre la criterio. Asimismo, la *mediación es parcial* cuando el valor de la relación entre la variable predictora y la criterio disminuye, a pesar de que la relación entre ellas siga siendo significativa.

Una vez que se ha comprobado la existencia o no del efecto mediador, se recomienda demostrar si la mediación es estadísticamente significativa o no a través del Test de Sobel (Baron y Kenny, 1986; Shrout y Bolger, 2002; Sobel, 1982). El cálculo de este coeficiente se realiza a partir de una operación matemática, que tiene en cuenta los coeficientes no estandarizados de la regresión resultante entre la variable predictora y la mediadora, y de la regresión entre la variable predictora y su mediadora en el segundo paso de la regresión, así como los errores estandarizados de ambos coeficientes de regresión (Preacher y Hayes, 2004).

Después de realizar diversos análisis, se encontró que las variables de satisfacción laboral, intención de abandono y agotamiento emocional cumplen los criterios para ser consideradas variables mediadoras. A continuación se exponen los resultados de forma específica para cada una de ellas.

1. Papel mediador de la satisfacción laboral

Tabla 3.42.

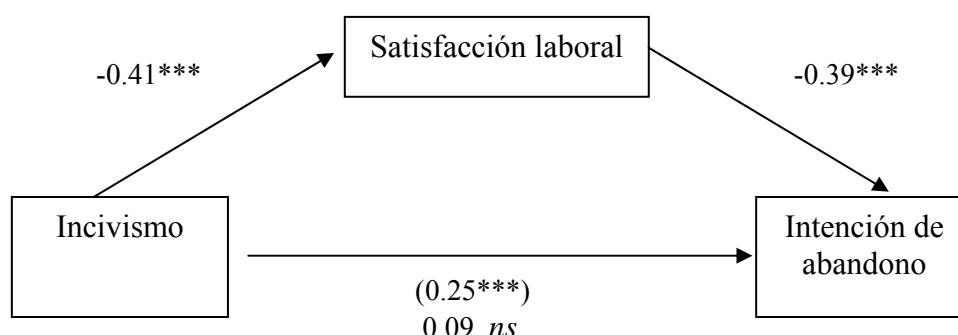
Análisis del papel mediador de la satisfacción laboral entre las formas de agresión laboral y la intención de abandono

Pasos del modelo y variables ^a	Intención de Abandono	
	β Paso 1	β Paso 2
Incivismo	0.25***	0.09 <i>ns</i>
Satisfacción Laboral		-0.39***
R ²	0.06	0.19
ΔR^2	0.06***	0.13***
Abuso Verbal	0.26***	0.13**
Satisfacción Laboral		-0.38***
R ²	0.07	0.20
ΔR^2	0.07***	0.13***
Acoso Psicológico	0.28***	0.09 <i>ns</i>
Satisfacción Laboral		-0.38***
R ²	0.08	0.19
ΔR^2	0.08***	0.11***

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: No se incluye la variable de agresión acoso sexual, porque no tiene relación significativa con intención de abandono.

Después de seguir los pasos sugeridos por Baron y Kenny (1986) y verificar a través de análisis de regresión múltiple la relación entre las variables, se encontró que la variable *satisfacción laboral* parece mediar en la relación entre las formas de agresión (incivismo, abuso verbal y acoso psicológico) y la intención de abandono (ver tabla 3.42). Para tener una mayor claridad visual, los resultados de las mediaciones se han representado a través de figuras.



* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: el valor entre paréntesis corresponde al coeficiente β anterior a la mediación

Figura 3.46. Representación del efecto mediador de satisfacción laboral entre incivismo e intención de abandono.

En la tabla 3.42 y en la figura 3.46, se observa que la *satisfacción laboral* parece tener un papel mediador entre incivismo e intención de abandono, cumpliéndose las siguientes condiciones: primero, la variable incivismo influye significativamente en la variable satisfacción laboral ($\beta = -.41$; $p < 0.001$). Segundo se observa una relación significativa entre satisfacción laboral e intención de abandono ($\beta = -.39$; $p < 0.001$). Tercero, se observa una relación significativa entre incivismo e intención de abandono ($\beta = .25$; $p < 0.001$), que pierde su significación cuando se introduce la variable satisfacción laboral ($\beta = .09$; $p = .06$), siendo por tanto una mediación parcial. Finalmente, el test de Sobel permitió confirmar que el efecto indirecto de incivismo en la intención de abandono a través de la variable mediadora satisfacción laboral, es significativo ($z = 6.30$; $p < 0.001$).

En la misma línea, la variable de *satisfacción laboral* parece mediar en la relación entre abuso verbal e intención de abandono, cumpliéndose las siguientes condiciones: primero, la variable abuso verbal influye significativamente en la variable satisfacción laboral ($\beta = -.32$; $p < 0.001$). Segundo se observa una relación significativa entre satisfacción laboral e intención de abandono ($\beta = -.38$; $p < 0.001$) Tercero, se observa una relación significativa entre abuso verbal e intención de abandono ($\beta = .26$; $p < 0.001$), que se reduce cuando se introduce la variable satisfacción laboral ($\beta = .13$; $p < 0.01$), siendo por tanto una mediación parcial (ver tabla 3.42 y figura 3.47). El Test de Sobel ($z = 5.54$; $p < 0.001$) demuestra que la mediación es estadísticamente significativa.

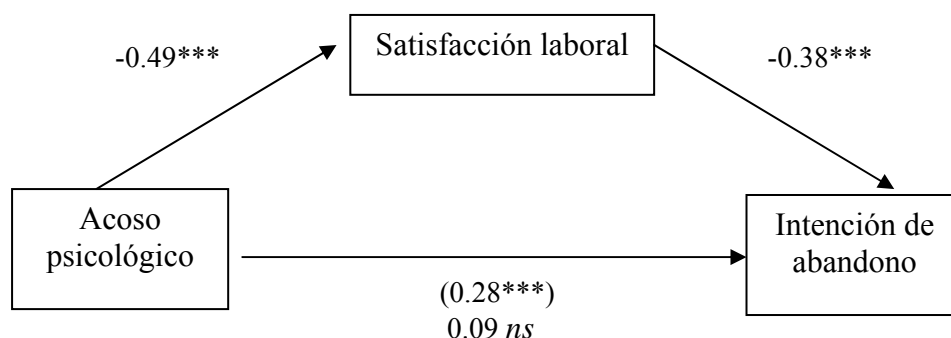


* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: el valor entre paréntesis corresponde al coeficiente β anterior a la mediación

Figura 3.47. Representación del efecto mediador de satisfacción laboral entre abuso verbal e intención de abandono.

Finalmente, se observa que la *satisfacción laboral* parece ser mediadora entre acoso psicológico e intención de abandono, cumpliéndose las siguientes condiciones: primero, la variable acoso psicológico influye significativamente en la variable satisfacción laboral ($\beta = -.49$; $p < 0.001$). Segundo se observa una relación significativa entre satisfacción laboral e intención de abandono ($\beta = -.38$; $p < 0.001$). Tercero, se observa una relación significativa entre acoso psicológico e intención de abandono ($\beta = .28$; $p < 0.001$), que pierde su significación cuando se introduce la variable satisfacción laboral ($\beta = .09$; $p = .06$), siendo por tanto una mediación parcial (ver tabla 3.42 y figura 3.48). El Test de Sobel ($z = 6.60$; $p < 0.001$) demuestra que la mediación es estadísticamente significativa.



* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: el valor entre paréntesis corresponde al coeficiente β anterior a la mediación

Figura 3.48. Representación del efecto mediador de satisfacción laboral entre acoso psicológico e intención de abandono

Por otra parte, se evaluó el posible papel mediador de otro de los consecuentes del presente estudio; específicamente de la *intención de abandono* entre las formas de agresión laboral y las conductas contraproducentes. Para ello, se siguieron los pasos sugeridos por Baron y Kenny (1986) y se verificó a través de análisis de regresión múltiple la relación entre las variables. De acuerdo con los resultados obtenidos (ver tabla 3.43), la variable intención de abandono parece tener un papel mediador en la relación entre incivismo y acoso psicológico y las conductas contraproducentes.

2. Papel mediador de la intención de abandono

Tabla 3.43.

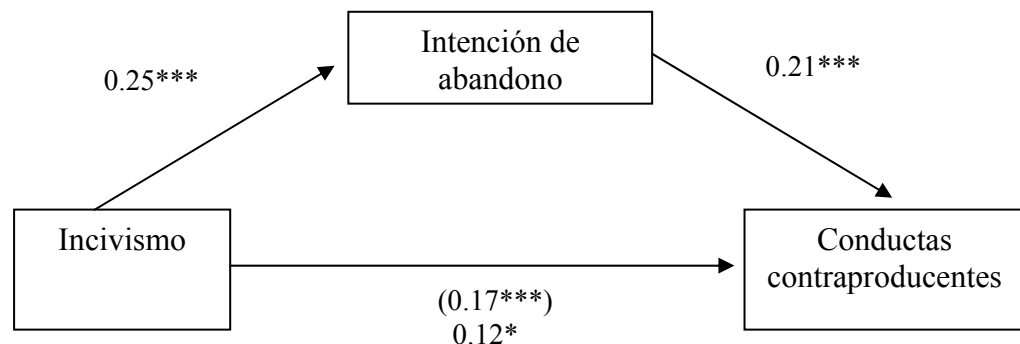
Análisis del papel mediador de la intención de abandono entre las formas de agresión laboral y las conductas contraproducentes

Pasos del modelo y variables ^a	Conductas Contraproducentes	
	β Paso 1	β Paso 2
Incivismo	0.17***	0.12*
Intención de Abandono		0.21***
R ²	0.03	0.07
ΔR^2	0.03***	0.04***
Acoso Psicológico	0.12*	0.05 <i>ns</i>
Intención de Abandono		0.23***
R ²	0.01	0.06
ΔR^2	0.01*	0.05***

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: No se incluye la variable de agresión acoso sexual, porque no tiene relación significativa con intención de abandono; no se incluye la variable abuso verbal porque no tiene relación significativa con conductas contraproducentes.

Como se puede observar en la figura 3.49, la variable *intención de abandono* parece tener un papel mediador entre incivismo y conductas contraproducentes, cumpliéndose las siguientes condiciones: primero, la variable incivismo influye significativamente en la variable intención de abandono ($\beta = .25$; $p < 0.001$). Segundo se observa una relación significativa entre intención de abandono y conductas contraproducentes ($\beta = .21$; $p < 0.001$). Tercero, se observa una relación significativa entre incivismo y conductas contraproducentes ($\beta = .17$; $p < 0.001$), que se reduce cuando se introduce la variable intención de abandono ($\beta = .12$; $p < 0.05$), siendo por tanto una mediación parcial. Los resultados del Test de Sobel ($z = 3.49$; $p < 0.001$) indican que la mediación es estadísticamente significativa.

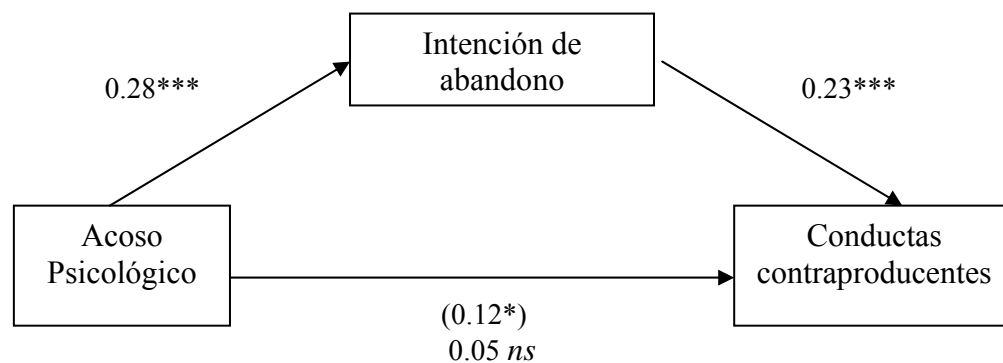


* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: el valor entre paréntesis corresponde al coeficiente β anterior a la mediación

Figura 3.49. Representación del efecto mediador de intención de abandono entre incivismo y conductas contraproducentes

Como se observa en la figura 3.50, pare existir una mediación de *intención de abandono* en la relación entre acoso psicológico y conductas contraproducentes. Primero, la variable acoso psicológico influye significativamente en la variable intención de abandono ($\beta = .28$; $p < 0.001$). Segundo se observa una relación significativa entre intención de abandono y conductas contraproducentes ($\beta = .23$; $p < 0.001$). Tercero, se observa una relación significativa entre acoso psicológico y conductas contraproducentes ($\beta = .12$; $p < 0.05$), que se pierde su significación cuando se introduce la variable intención de abandono ($\beta = .05$; $p = 0.25$), siendo por tanto una mediación parcial. Los resultados del Test de Sobel ($z = 3.79$; $p < 0.001$) indican que la mediación es estadísticamente significativa.



* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: el valor entre paréntesis corresponde al coeficiente β anterior a la mediación

Figura 3.50. Representación del efecto mediador de intención de abandono entre acoso psicológico y conductas contraproducentes.

3. Papel mediador del agotamiento emocional

Finalmente, se evaluó el posible papel mediador de otro de los consecuentes del presente estudio; específicamente el del *agotamiento emocional* entre las formas de agresión laboral y las conductas contraproducentes. Para ello, se siguieron los pasos sugeridos por Baron y Kenny (1986) y se verificó a través de análisis de regresión múltiple la relación entre las variables. De acuerdo con los resultados obtenidos (ver tabla 3.44), la variable *agotamiento emocional* parece tener un papel mediador en la relación acoso psicológico y las conductas contraproducentes.

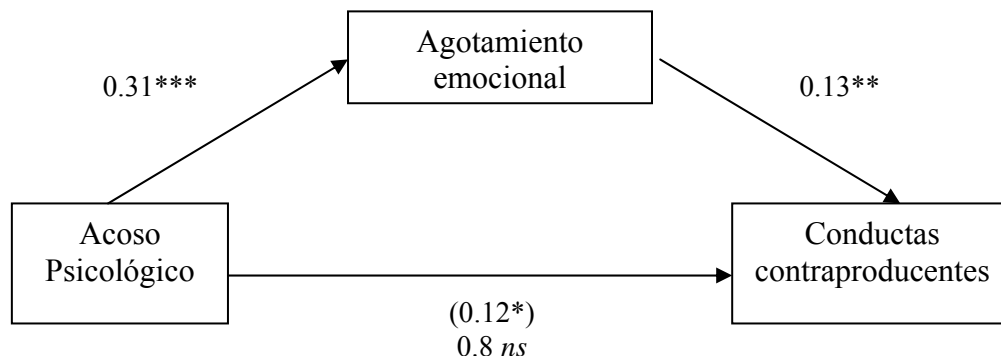
Tabla 3.44.

Análisis del papel mediador de agotamiento emocional acoso psicológico y las conductas contraproducentes

Pasos del modelo y variables ^a	Conductas Contraproducentes	
	β Paso 1	β Paso 2
Acoso Psicológico	0.12*	0.08 <i>ns</i>
Agotamiento Emocional		0.13**
R ²	0.01	0.03
ΔR^2	0.01*	0.02**

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: No se incluye la variable abuso verbal porque no tiene relación significativa con conductas contraproducentes. No se incluyeron las variables de incivismo y acoso sexual porque las mediaciones no fueron significativas



* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Nota: el valor entre paréntesis corresponde al coeficiente β anterior a la mediación

Figura 3.51. Representación del efecto mediador de agotamiento emocional entre acoso psicológico y conductas contraproducentes.

Como se puede observar en la figura 3.51, la variable *agotamiento emocional* parece mediar entre acoso psicológico y conductas contraproducentes, cumpliéndose las siguientes condiciones: primero, la variable acoso psicológico influye significativamente en la variable agotamiento emocional ($\beta = .31$; $p < 0.001$). Segundo se observa una relación significativa entre agotamiento emocional y conductas contraproducentes ($\beta = .13$; $p < 0.01$). Tercero, se observa una relación significativa entre acoso psicológico y conductas contraproducentes ($\beta = .12$; $p < 0.05$), que pierde significación cuando se introduce la variable agotamiento emocional ($\beta = .08$; $p = 0.11$), siendo por tanto una mediación parcial. Los resultados del Test de Sobel ($z = 2.47$; $p < 0.01$) indican que la mediación es estadísticamente significativa.

ANÁLISIS DE ECUACIONES ESTRUCTURALES

Partiendo del modelo de estudio propuesto en esta investigación para el análisis de la agresión laboral y de los resultados obtenidos hasta el momento, se plantea la conveniencia de validar un modelo global teórico donde se analizan los efectos directos principales; con este fin, se han realizado análisis de ecuaciones estructurales, mediante el programa estadístico Amos 7.0.

Debido al elevado número de variables incluidas en el estudio, se decidió probar diversos modelos de ecuaciones estructurales, algunos incluyendo todas las variables, y otros limitándolas a aquellas que habían mostrado tener efectos principales en los análisis previos, optando finalmente, por el que aparece en la tabla 3.45 y figura 3.52, que aunque no recoge todas las variables estudiadas, es el que presenta el mejor nivel de ajuste. Lo consideramos un *modelo resumen* de las variables que mostraron tener efectos principales. No se incluyeron las variables personales al tener estas una función fundamentalmente mediadora, más que principal.

La bondad de ajuste del modelo se evaluó mediante diversos indicadores de ajuste. En concreto se utilizaron: χ^2 (chi-cuadrado) dividido por los grados de libertad, el promedio de los residuales (RMR, *Root mean square residual*), el promedio de los residuales estandarizados (RMSEA, *Root mean square error of approximation*). Otros indicadores de ajuste relativo utilizados fueron el índice de bondad de ajuste (GFI, *Goodness of fit index*), el Tucker–Lewis Index (TLI), y el índice de ajuste comparativo (CFI, *Comparative fit index*). Estos índices se encuentran entre los más utilizados, ya que están menos afectados por el tamaño de la muestra (García, et al., 1998). Para que exista un buen ajuste, los valores TLI, CFI y GFI deberían superar el valor de 0.90 (cuanto mayor sea el valor, mejor ajuste). Por su parte, los valores RMSEA y RMR deberían ser cercanos a 0.05 (cuanto menor sea el valor, mejor ajuste); no obstante, valores menores a 0.10 también se consideran aceptables (Byrne, 2001). En cuanto a la interpretación del cociente $\chi^2 / \text{g.l.}$, se considera que un cociente de 4 es un ajuste razonable; aquellos valores cercanos o menores a 2, son considerados como muy buenos (Brooke, et al., 1988). Los índices de bondad de ajuste relativos al modelo que fue contrastado empíricamente están indicados en la tabla 3.45.

Tabla 3.45
Índices de ajuste del modelo de Agresión Laboral

	χ^2/gl	CFI	GFI	TLI	RMR	RMSEA
Modelo	3.31	.941	.963	.929	.042	.054

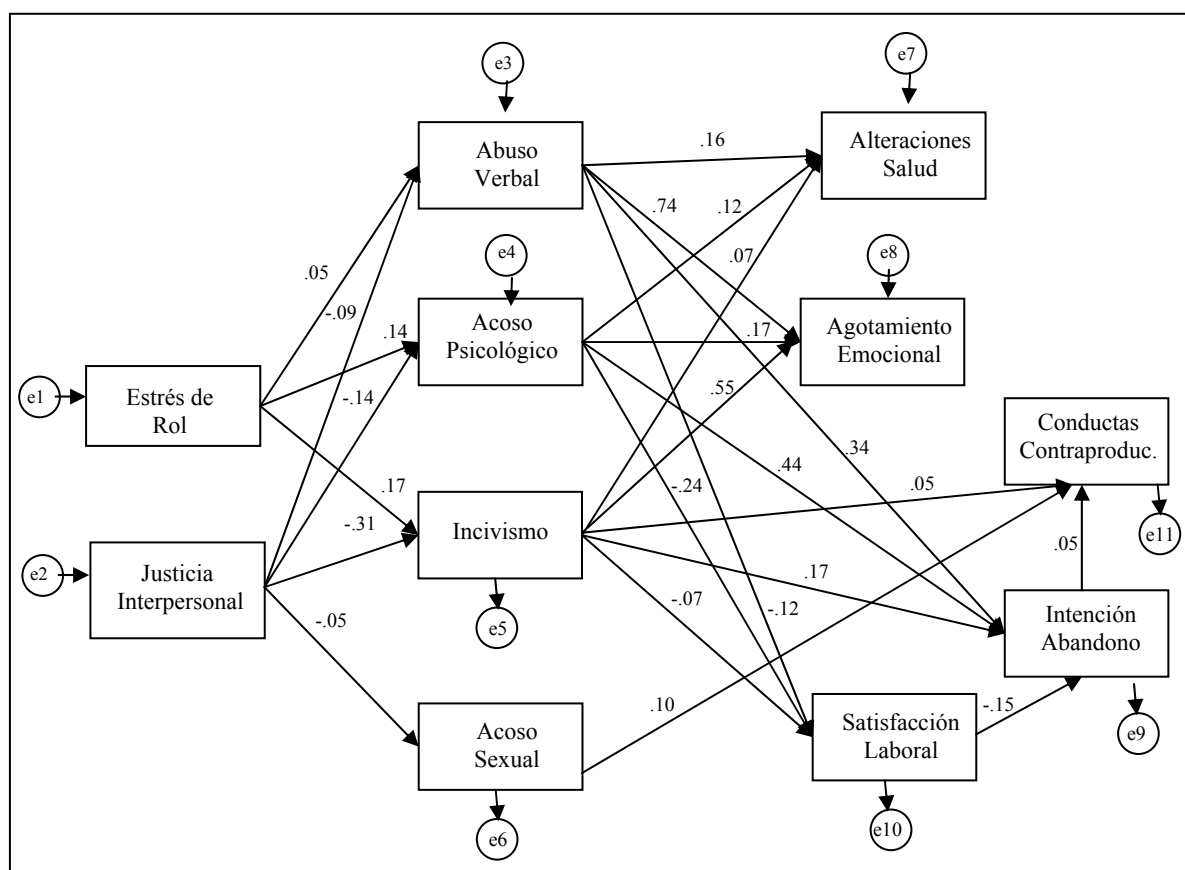


Figura 3.52. Modelo global de ecuaciones estructurales de la Agresión Laboral

Nota: Sólo se incluyeron las betas significativas

Los análisis mediante ecuaciones estructurales indican que el modelo teórico propuesto presenta un adecuado **nivel de ajuste**. Respecto al índice $\chi^2 / \text{g.l.}$ se obtuvo un valor por debajo del punto de corte recomendado (4). Puede observarse que los valores de CFI, TLI y GFI se sitúan por encima del valor 0.90 recomendado (Byrne, 2001), mientras que los valores de los índices RMR y RMSEA se encuentran cerca del 0.05 o por debajo. La representación gráfica del modelo se aprecia en la figura 3.52.

En cuanto a las relaciones entre las variables, específicamente entre antecedentes y formas de agresión, se observa que estrés de rol mantiene una relación positiva con las distintas formas de agresión, especialmente con incivismo ($\beta = .17, p < .001$) y con acoso psicológico ($\beta = .14, p < .001$); con acoso sexual no tuvo relación significativa. Por otra parte, justicia interpersonal se relaciona de manera negativa con las distintas formas de agresión, especialmente con el incivismo ($\beta = -.31, p < .001$).

Por su parte, el abuso verbal muestra una relación significativa con los consecuentes, especialmente con el agotamiento emocional ($\beta = .74, p < .001$), así como con la intención de abandonar la organización ($\beta = .34, p < .001$). El acoso psicológico, tal y como se aprecia en la figura, tiene relaciones positivas con los consecuentes alteraciones en la salud, agotamiento emocional e intención de abandono, así como una relación negativa con satisfacción laboral, siendo bastante elevada su relación con las intenciones de abandono ($\beta = .44, p < .001$). Incivismo predice de forma significativa los diversos consecuentes, especialmente el agotamiento emocional ($\beta = .55, p < .001$). En cuanto al acoso sexual, la única relación significativa fue con las conductas contraproducentes ($\beta = .10, p < .01$).

Finalmente, se observa que la satisfacción laboral predice la intención de abandono ($\beta = -.15, p < .01$) y que ésta a su vez predice las conductas contraproducentes ($\beta = .05, p < .05$).

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal del presente trabajo fue estudiar el papel que juegan determinadas variables de tipo organizacional y personal en el proceso de agresión laboral. Para conseguirlo, se siguieron los pasos planteados en la metodología, los cuales se tendrán en cuenta para proceder en la discusión, estableciendo el siguiente orden: validación de instrumentos, análisis descriptivos, influencia de las variables sociodemográficas y características laborales, papel de las variables antecedentes, papel de la agresión laboral sobre los consecuentes individuales y organizacionales, la influencia de las variables personales y finalmente, la propuesta de un modelo para aproximarse al estudio de la agresión laboral.

Validación de instrumentos

Se validaron tres de las escalas utilizadas en el protocolo de evaluación de la agresión laboral en el sector servicios (*Escala de Justicia Organizacional*, *Escala de Incivismo Laboral* y *Escala de Abuso Verbal*), basados en el hecho de no encontrar validaciones españolas en el caso de las dos primeras (Organizational Justice; Colquitt, 2001 y The Workplace Incivility Scale; Cortina et al., 2001) y a la adaptación que se hizo en el caso de la última a partir de dos escalas que medían abuso verbal (Interpersonal Conflict at Work Scale; Spector y Jex, 1998 y Aggressive Experiences Scale; Glomb, 2002). La traducción de los instrumentos se llevó a cabo de acuerdo con los pasos y requerimientos establecidos por la Comisión Internacional de Tests (ITC) (Hambleton, 1994; Muñiz y Hambleton, 2000).

En líneas generales, se puede decir que las tres escalas resultantes mostraron adecuados índices de fiabilidad: en el caso de la *Escala de Justicia Organizacional*, los índices hallados fueron 0.94 para justicia distributiva, 0.88 para justicia procedimental, 0.91 para justicia interpersonal y 0.94 para justicia informativa; la *Escala de Incivismo Laboral*, obtuvo un alfa de Cronbach de 0.92 y la *Escala de Abuso Verbal*, un índice de fiabilidad de 0.88. Todos ellos por encima del 0.70 recomendado (Nunnally y Bernstein, 1994).

La estructura factorial (obtenida a partir de los análisis factoriales exploratorios y confirmatorios) de las escalas de *Justicia Organizacional* y de *Incivismo Laboral* coincidió

con la propuesta por sus autores (Colquitt, 2001 y Cortina et al., 2001, respectivamente); en el caso de la escala adaptada de *Abuso Verbal*, se observó una estructura factorial de un sólo factor, lo cual puede ser un indicador de la adecuada elección de los ítems en cuanto a que miden un mismo concepto, en este caso abuso verbal.

Finalmente, los modelos obtenidos a partir de los análisis factoriales confirmatorios mostraron adecuados niveles de ajuste en cada una de las tres escalas de acuerdo con los criterios e índices recomendados (Browne y Cudeck, 1993; Byrne, 2001), así como validez de constructo, al encontrarse correlacionadas significativamente con otros instrumentos con los que se encuentran asociadas teóricamente.

Desde esta perspectiva, los instrumentos muestran adecuadas características tanto de validez como de fiabilidad. En este sentido, una aportación interesante del presente trabajo sería apoyar la difusión de estos instrumentos con adecuadas garantías, para evaluar la problemática de agresión, ya que apenas existen estudios en España con los mismos. Los demás instrumentos utilizados en el estudio, son reconocidos y validados internacionalmente, con adaptaciones en español y en algunos casos, elaborados inicialmente con población española.

Análisis Descriptivos

Para la realización de los análisis descriptivos se tuvo en cuenta el género de los participantes, siendo acordes con estudios previos en el campo de la agresión laboral, en los que se ha encontrado que la mujer suele verse más implicada y afectada por este tipo de situación laboral (Cortina et al., 2001; EUROFOUND, 2005; INSHT, 2007; Moreno-Jiménez et al., 2005).

En base a los resultados descriptivos y centrándonos en las variables antecedentes de justicia organizacional, se encontraron las puntuaciones más altas para *justicia interpersonal* (Media= 3.65; d.t= 1.05), siendo mayor su percepción en las mujeres (Media= 3.73; d.t= 1.08) que en los hombres (Media= 3.55; d.t= 0.98). Recordemos que este tipo de justicia hace referencia al trato interpersonal recibido por parte de las figuras de autoridad durante la ejecución del trabajo (Greenberg, 1993; Colquitt, 2001). El tipo de justicia que menos

puntuación obtuvo fue la *justicia distributiva* (Media= 2.14; d.t= 1.04), siendo mayor su percepción en hombres (Media= 2.18; d.t= 1.04) que en mujeres (Media= 2.12; d.t= 1.05).

En general, se encontró que la percepción de justicia en sus diferentes dimensiones fue menor en las mujeres que en los hombres excepto en justicia interpersonal; estos resultados son acordes con la literatura que indica que los salarios de las mujeres están por debajo de los de los hombres y que existen diferencias para ellas en oportunidades de promoción, en el mercado laboral español concretamente (García-Crespo 2001), considerándose elementos de discriminación laboral que pueden contribuir en la aparición de conductas agresivas contra las mujeres. De acuerdo con un estudio realizado por el Instituto de la Mujer y MTAS (2006), con una muestra de 2.007 mujeres trabajadoras activas, el 18,6% afirmó haberse sentido “discriminadas” por su género en el trabajo. Las situaciones más mencionadas fueron: menores sueldos en puestos de la misma categoría (31%), dificultad de acceso a puestos de mayor nivel (29,1%) y realización/asignación de tareas menos cualificadas (21,3%).

En relación con la variable antecedente *estrés de rol*, los resultados indicaron que entre los trabajadores del sector servicios, experimentan un mayor estrés de rol los hombres (Media= 3.03; d.t= 0.95) que las mujeres (Media= 2.94; d.t= 1.20), lo cual indica para esta muestra de estudio, que las expectativas de los hombres parecen estar en divergencia con las de la organización y que tienen poca claridad en relación con el desempeño de sus tareas.

De las formas de agresión estudiadas, el *incivismo* laboral fue el que presentó la media más alta (Media= 1.89; dt= 0.81) y el *acoso sexual* la más baja (Media= 1.14; dt= 0.27). Las medias obtenidas en los tipos de agresión evaluados en presente estudio no han sido especialmente altas; posiblemente esto se deba a que en la selección de la muestra de buscamos evaluar trabajadores del sector servicios, sin establecer como criterio de inclusión en la investigación, el que fueran trabajadores con historia previa de agresión laboral.

En cuanto a las puntuaciones en las variables de agresión según el género, los datos descriptivos nos indicaron que en *incivismo* y *abuso verbal*, las mujeres obtuvieron medias más altas (Media= 1.89, Media= 1.37, respectivamente) que los hombres (Media= 1.87, Media= 1.32, respectivamente), por el contrario, en acoso sexual y acoso psicológico, los

hombres (Media= 1.15, Media= 1.47, respectivamente) obtuvieron medias más altas que las mujeres (Media= 1.13, Media= 1.46, respectivamente), aunque con diferencias mínimas.

En el presente estudio, vemos que los resultados descriptivos en cuanto a agresión laboral van en dos líneas, unos mayores en las mujeres y otros mayores en los hombres; en términos de gravedad de las conductas, las mujeres parecen estar expuestas a agresiones más leves o moderadas, mientras que los hombres de la muestra, están expuestos a agresiones más fuertes. No obstante, no hay que perder de vista que las puntuaciones descriptivas de hombres y mujeres son muy similares y que en los análisis posteriores (regresión jerárquica), sólo se confirmaron estas diferencias para abuso verbal.

Este tipo de divergencia en los resultados en cuanto al género de las víctimas de agresión laboral, también se encuentra en la literatura revisada; algunas investigaciones han reportando una mayor prevalencia en las mujeres (Björkqvist, et al., 1994; Cortina et al., 2001; EUROFOUND, 2005; INSHT, 2007; Moreno-Jiménez et al., 2005; Salin, 2003) y otras, no han hallado diferencias de género entre las víctimas de agresión laboral, específicamente en situaciones de acoso psicológico y abuso emocional (Einarsen y Skogstad, 1996; Hoel y Cooper, 2000; Keashly et al., 1994, Vartia, 1996).

Einarsen (2000), ha planteado como posible explicación a los distintos resultados en relación con el género de las víctimas, la existencia de diferencias organizativas transculturales; en su revisión sobre el estado de la cuestión del acoso psicológico concretamente, señaló que la cultura organizativa escandinava es predominantemente igualitaria, y el hecho de que la mayoría de estudios sobre este tipo de agresión se hayan llevado a cabo en dichos países, podría explicar que se haya encontrado una victimización similar entre los hombres y las mujeres. Sería por tanto importante, continuar con este tipos de estudios en España, con el fin de poder comparar dentro de la misma cultura, el papel de la variable género en relación con la agresión laboral.

Respecto a los consecuentes individuales de la agresión laboral, los análisis descriptivos nos indicaron que tanto en el caso de *alteraciones en la salud* como en el de *agotamiento emocional*, las mujeres (Media= 0.82 y Media= 2.42, respectivamente); presentan medias más altas que los hombres (Media= 0.70 y Media= 1.89, respectivamente).

En cuanto a los consecuentes organizacionales, se observó en líneas generales, que las más afectadas fueron las mujeres; en *satisfacción laboral* la media más alta la tuvieron los hombres (Media= 1.10; dt= 0.34), en *conductas contraproducentes* las medias de hombres y mujeres fueron muy similares (Media= 1.32 y Media= 1.31, respectivamente) y en *intención de abandono*, las mujeres tuvieron la mayor puntuación (Media= 2.32; dt= 1.67). Los resultados en relación con los consecuentes son acordes con los de estudios previos que han indicado que las mujeres suelen verse más afectadas que los hombres ante situaciones de agresión laboral (Gettman y Gelfand, 2007; Santos, Leather, Dunn y Zarola, 2009).

En relación con las variables personales, los datos descriptivos indicaron respecto a la variable *afecto negativo*, una mayor puntuación en las mujeres (Media= 2.32; dt= 0.59) que en los hombres (Media= 2.22; dt= 0.54) de esta muestra en particular. Diferentes autores han encontrado relaciones entre el afecto negativo, una mayor reactividad emocional a los estresores y una mayor percepción de conflictos en el trabajo (Bolger y Zuckerman, 1995; Spector y Jex, 1998); en consonancia con estos resultados, es posible que las mayores puntuaciones abuso verbal de las mujeres del estudio, estén relacionadas con sus puntuaciones en afecto negativo.

No obstante, en el presente estudio al ser transversal no se pueden establecer hipótesis de causalidad; sería interesante en futuros trabajos, indagar si la incidencia de la agresión laboral tiene como consecuencia el afecto negativo, o si es a la inversa.

Los resultados descriptivos indicaron sobre las variables de competencia emocional (*expresión verbal de las emociones y discriminación emocional*) que las mujeres (Media= 3.34 y Media= 3.96, respectivamente) tienen mayores puntuaciones que los hombres (Media= 3.18 y Media= 3.42, respectivamente). Resultados en esta misma línea se encontraron en el estudio llevado a cabo por Garrosa (2006) con una muestra de enfermería; específicamente se observó que las mujeres tenían mayor capacidad para expresar emociones que los hombres.

Por otro lado, dentro de las variables personales se evaluaron las experiencias de recuperación (*distanciamiento psicológico del trabajo, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo*). Las mayores medias fueron obtenidas por los

hombres en todas las dimensiones, excepto en *control del tiempo* en el que la media de las mujeres (Media= 3.90; dt= 0.90) fue mayor que la de los hombres (Media= 3.82; dt= 0.93). Es posible que estas diferencias entre hombres y mujeres en las experiencias de recuperación, estén asociadas a la “doble jornada” (trabajo – familia) que tienen las mujeres, que les dificulta implicarse en actividades que repercutan positivamente en su recuperación del trabajo. Aunque cada vez más los hombres participan también de ambas responsabilidades, aún existen diferencias que se hacen evidentes en resultados como estos.

Finalmente, en cuanto a la variable personal *ideología de rol de género*, se observó en la muestra estudiada que la ideología masculina o tradicional fue mayor en los hombres (Media= 0.79; dt= 0.82) que en las mujeres (Media= 0.62; dt= 0.79). Es lógico pensar que esta mayor puntuación en los hombres esté influenciada por los procesos de socialización en nuestra cultura, en los que durante años se han relacionado y reforzado ciertos comportamientos y actividades a cada género; por tanto, los hombres del estudio, se ven identificados en mayor proporción que las mujeres, con comportamientos tradicionalmente masculinos.

Papel de las variables sociodemográficas y características laborales en el proceso de agresión laboral

A un nivel multivariado se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los antecedentes (*dimensiones de justicia organizacional* específicamente) en función de la edad, los estudios realizados, el tiempo en el puesto actual, el tamaño de la empresa y la actividad que realiza dentro del sector servicios. No se observaron diferencias para la variable antecedente *estrés de rol*.

Los trabajadores jóvenes tienen una mayor percepción de *justicia procedimental, interpersonal e informativa* que los trabajadores con mayor edad. En esta misma línea de resultados, los trabajadores que llevan menos tiempo en la empresa tienen una mayor percepción en las mismas dimensiones de justicia, que los trabajadores que llevan trabajando más años. Vemos por tanto, que estas dos variables pueden estar relacionadas en la explicación de su relación con la justicia organizacional, siendo posible que la percepción de justicia vaya disminuyendo a lo largo del tiempo de permanencia en una empresa y que

por tanto, los trabajadores mayores (que suelen llevar más tiempo en la misma) la perciban en menores niveles y tengan un idea más realista en este sentido. Por su parte, los jóvenes pueden estar inmersos en su primera experiencia de trabajo pudiendo ser menos críticos.

Se podría plantear que quienes llevan más tiempo en una organización conocen más a fondo los procedimientos, historia y características de la misma, así como los comportamientos de los jefes y compañeros, mientras que los que “los nuevos” están empezando a descubrirla y sus expectativas y objetivos, pueden llevarlos a una interpretación distinta de la realidad, concretamente de la justicia laboral.

Por otra parte, existen diferencias significativas en la percepción de *justicia interpersonal* en función del nivel de estudios, siendo ésta mayor en los titulados universitarios que en los trabajadores con niveles académicos más bajos. Teniendo en cuenta que esta variable hace referencia al trato personal recibido por parte de superiores (Colquitt, 2001), una posible explicación a esta situación es que las personas con titulación superior suelen ocupar cargos más altos y que por tanto, las líneas de comunicación con sus jefes sean más directas y claras que las que puedan tener los empleados con cargos más bajos. Otro tipo de explicaciones pueden estar relacionadas con las diferencias de poder, ya que el nivel educativo se correlaciona con el estatus jerárquico (Einarsen, 2000), siendo posible que quienes ocupan mejores cargos reciben un trato diferente a quienes están en la base de la estructura. Investigaciones previas confirman el papel de la variable nivel de estudios en el proceso de agresión laboral (p.e., Moreno-Jiménez et al., 2008).

La percepción de justicia varía según el tamaño de la empresa. En el caso de la *justicia procedimental*, se percibe más en empresas pequeñas en comparación con empresas grandes). Partiendo del concepto de justicia procedimental, entendida como los criterios y procedimientos utilizados para dar recompensas (Colquitt, 2001), es lógico pensar que en empresas de menor tamaño haya una comunicación más directa e inmediata entre jefes y trabajadores que permita hacer de este tipo de reglas un tema más claro y transparente para todos los miembros de la organización. Por otra parte, la percepción de *justicia interpersonal* es mayor en empresas medianas (de 50 a 249 trabajadores) que en empresas pequeñas (menos de 10 trabajadores) o grandes (más de 250 trabajadores) y la percepción de *justicia informativa* es mayor en empresas medianas que en empresas pequeñas. Trabajos previos en los que incluyen esta característica laboral, han encontrado que el formar parte de

empresas grandes se ha asociado con un mayor riesgo de sufrir o ser víctima de actos negativos (Einarsen y Skogstad, 1996; Instituto de la Mujer y MTAS, 2006; EUROFOUND, 2005).

En relación con la influencia de la actividad que realiza dentro del sector servicios en la percepción de justicia, el análisis multivariado indicó que existían diferencias significativas en la muestra de estudio. Específicamente se encontró una menor percepción de *justicia interpersonal* en las actividades inmobiliarias, de comercio y de juego y una menor percepción de *justicia informativa* en los trabajadores del comercio. La literatura nos indica que una característica importante que se debe tener en cuenta en este tipo de oficios, es el trato constante con clientes y que bajo el lema “el cliente siempre tiene la razón”, se pueden cometer diversos actos de injusticia hacia el trabajador (Ben-Zur y Yagil, 2005; Gettman y Gelfand, 2007; Grandey et al., 2004).

En cuanto al papel de las variables sociodemográficas sobre las formas de agresión laboral, el análisis multivariado sólo indicó diferencias de acuerdo a la edad. Concretamente, los trabajadores con edades entre 34 y 42 años han sido más afectados por situaciones de *incivismo* y *acoso psicológico* en comparación con los empleados más jóvenes (18 a 33 años). Este resultado podría tener relación con el hecho de que en el rango de edad de 34 a 42 años, es cuando un trabajador normal en nuestra sociedad actual, busca una mayor estabilidad laboral asociada a sus posibles compromisos familiares (pareja estable, hijos, etc.), tolerando o soportando situaciones negativas en el trabajo, que en otro momento vital no aguantaría.

En el caso de *acoso sexual*, los trabajadores más jóvenes se ven más afectados que los trabajadores de mayor edad. En relación con el *abuso verbal*, aunque el análisis multivariado no arrojó diferencias significativas en cuanto a la edad, el análisis de regresión jerárquico indicó una asociación negativa entre las dos variables, es decir que ser trabajador joven tiene poder predictivo sobre abuso verbal. La edad ha sido una de las variables sociodemográficas que ha mostrado tener importancia en estudios previos sobre agresión laboral; algunos han encontrado las personas jóvenes son las más afectadas (Einarsen y Raknes, 1997; EUROFOUND, 2005; Hoel y Cooper, 2000), al igual que en el presente estudio para las variables de acoso sexual y abuso verbal; en contraste, otros autores han

indicado que los trabajadores de mayor edad tienen las tasas más altas de incidencia de sufrir actos hostiles (Einarsen et al. 1994; Piirainen et al., 2000; Vartia 2003).

Respecto a la variable género, aunque a nivel multivariado no se encontraron diferencias de medias entre hombres y mujeres, al revisar los resultados del análisis de regresión jerárquica, se encontró que ser mujer se asocia a un mayor abuso verbal, información que es coherente con los estudios en los que se ha visto que el género es una variable sociodemográfica relevante en el estudio de la agresión laboral (Cortina et al., 2001; García-Crespo 2001; EUROFOUND, 2005; INSHT, 2007; Moreno-Jiménez et al., 2005; Moreno-Jiménez et al., 2008). En el caso concreto del abuso verbal, un estudio llevado a cabo en EE.UU indicó que las mujeres tenían mayor probabilidad que los hombres de experimentar agresiones verbales en el trabajo (Northwestern National Life Insurance Company, 1993).

En cuanto a la relación género y agresión laboral, indicar que algunas explicaciones a la diferencias que se observan entre hombres y mujeres, se basan en teorías relacionadas con el “poder”, considerando específicamente al género femenino con deficiencias de poder en el contexto laboral (Halford y Leonard, 2001; Scott, 1988). Conceptualmente, las diferencias de poder entre víctima y agresor son esenciales para la experiencia de victimización (Niedl, 1995). En el caso específico del acoso psicológico, autores como Hoel y Salin (2003) resaltan las diferencias de poder como factores claves en la aparición de este tipo de agresión laboral. En este sentido y concretamente en el mercado laboral español, diversos estudios han indicado que no es igualitario para ambos géneros, existiendo diferencias claras en cuestiones de salario, desarrollo y promoción profesional en perjuicio de las mujeres (Agulló y Ovejero, 2000; Artazcoz, Escribá y Cortés, 2004; García-Crespo 2001; Instituto de la Mujer y MTAS, 2006). Otros autores como Salin (2003), afirman que los individuos con menos poder social como pueden ser las mujeres o las minorías étnicas, pueden estar más sensibilizados a los conflictos interpersonales, considerando en mayor proporción ciertas conductas como “agresiones”.

A un nivel multivariado no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en los consecuentes individuales (*alteraciones en la salud y agotamiento emocional*) en función de las variables sociodemográficas y características laborales; sin embargo, en los análisis de regresión jerárquica, se observó un efecto principal positivo de la variable género

en ambos consecuentes, indicando que ser mujer se relaciona con mayores *alteraciones en la salud* y mayor *agotamiento emocional*. Investigaciones previas han encontrado en esta misma línea de resultados que las mujeres suelen manifestar más consecuencias psicológicas que los hombres ante situaciones de agresión laboral (Gettman y Gelfand, 2007), así como un mayor agotamiento emocional (Chan y Hui, 1995; Maslach y Jackson, 1981). En un estudio reciente con una muestra de policías ingleses, se encontró que las mujeres se veían más afectadas que los hombres psicológicamente (mayor miedo, tensión y síntomas físicos de ansiedad) ante situaciones de agresión (Santos et al., 2009).

En cuanto al papel de las variables sociodemográficas sobre los consecuentes organizacionales, el análisis multivariado indicó diferencias de acuerdo al tipo de contrato. Concretamente en la variable *intención de abandono*, se observó que ésta es mayor en los trabajadores con contratos temporales o por obra, en comparación con los trabajadores con contratos más estables (indefinidos, funcionarios). Esos resultados son coherentes con lo encontrado en estudios previos sobre esta variable laboral (Instituto de la Mujer y MTAS, 2006; Moreno-Jiménez et al., 2008).

Finalmente, en relación con el papel de las variables sociodemográficas sobre las variables personales positivas (dimensiones de competencia emocional, experiencias de recuperación e ideología de rol de género) se encontraron diferencias en función del género. Las mujeres de la muestra estudiada, mostraron una mayor *discriminación emocional* que los hombres. Por su parte, los hombres presentaron mayores niveles de relajación y mayor ideología de rol tradicional que las mujeres.

En relación con la mayor *discriminación emocional* de las mujeres, otros estudios acordes con los resultados obtenidos en esté, también han encontrado que las mujeres tienen mayores competencias emocionales en aspectos concretos como la expresión verbal de emociones y la atención emocional, entendida esta última como la capacidad de sentir y dar a conocer los propios sentimientos de forma adecuada (Garrosa, 2006; Pérez-Pérez y Castejón, 2005). De igual manera, la revisión de la literatura ha indicado que las mujeres en comparación con los hombres, exhiben un conocimiento más extenso de la experiencia emocional, usan una mayor variedad de vocabulario emocional y dan descripciones más complejas y diferenciadas de las emociones (Aquino, 2003; Feldman-Barret, Lane, Sechrest y Schwartz, 2000; Tapia y Marsch II, 2006).

Una posible explicación en cuanto a las diferencias de género vistas en la experiencia de *relajación* y en la *ideología de rol de género* entre hombres y mujeres, puede basarse en las diferencias que aún encontramos en el desempeño de actividades laborales y familiares entre unos y otros. No es desconocido que pese a la incursión cada vez mayor de la mujer en el mercado laboral, aún en muchos casos, la mayor responsabilidad en cuanto a tareas del hogar, cuidado de los hijos y de familiares continúa recayendo en ella, teniendo por tanto, mayores dificultades de tiempo que los hombres para realizar actividades que les permitan relajarse y “recuperarse de su trabajo”, sumado a un contexto social en el que como sucede en la muestra de estudio, los hombres en comparación con las mujeres tienen una mayor ideología de rol de género tradicional, que dificulta por tanto, una real igualdad en la distribución de tareas entre hombres y mujeres.

De igual manera, hay una escasez de políticas sociales y organizacionales en este sentido; por citar un ejemplo, España es uno de los países de la Unión Europea, donde las mujeres tienen un período más reducido de baja maternal.

Estos resultados en conjunto nos indican que es importante seguir explorando el papel de las variables sociodemográficas en el estudio de la agresión laboral y poner de manifiesto estos elementos diferenciales, que pueden llevar a pautas de discriminación implícitas pero reales.

Papel de las variables antecedentes en la agresión laboral

En el presente estudio, se consideró inicialmente que la *justicia organizacional* podía actuar como factor antecedente a la agresión laboral en base a las conclusiones de diversos estudios en los que se ha encontrado que la percepción de injusticia organizacional predice la aparición de conductas agresivas en el contexto organizacional (Aquino et al., 2001; Baron y Neuman, 1996; Dupré, 2004; Skarlicki et al., 1999; Tepper et al., 2001). De igual manera, se incluyó la variable *estrés de rol*, en consonancia con la perspectiva de autores como Beehr y Glazer (2004), Hershcovis et al. (2004) y Spector y O’Connell (1994), quienes indican que los ambientes laborales caracterizados por la ambigüedad, el conflicto de rol y la sobrecarga laboral son facilitadores de la aparición de conductas agresivas.

En línea con estos supuestos teóricos, los análisis de regresión jerárquica indicaron para incivismo laboral en relación con las variables antecedentes, que las más significativas en su explicación fueron *justicia informativa* ($\beta = -.30$; $p < .001$), *justicia interpersonal* ($\beta = -.23$; $p < .001$) y *estrés de rol* ($\beta = .15$; $p < .01$). Para acoso sexual, las variables más significativas en su predicción fueron *justicia interpersonal* ($\beta = -.13$; $p < .05$) y *estrés de rol* ($\beta = .12$; $p < .05$). Abuso verbal tuvo las asociaciones más significativas con *justicia interpersonal* ($\beta = -.27$; $p < .001$), *justicia distributiva* ($\beta = -.11$; $p < .05$) y *estrés de rol* ($\beta = .14$; $p < .01$) y acoso psicológico fue explicado principalmente por *estrés de rol* ($\beta = .25$; $p < .001$), *justicia interpersonal* ($\beta = -.19$; $p < .01$), *justicia informativa* ($\beta = -.19$; $p < .01$) y *justicia procedimental* ($\beta = .12$; $p < .05$). Se observó que las dimensiones de justicia se asociaban negativamente con las diferentes formas de agresión y con estrés de rol positivamente.

De acuerdo con estos resultados las diferentes dimensiones de justicia organizacional y el estrés de rol parecen actuar como factores antecedentes de la agresión laboral. Se resalta el papel principal y común que tienen especialmente la *justicia interpersonal* y el *estrés de rol* en las cuatro formas de agresión evaluadas en el presente estudio.

En el caso de la *justicia interpersonal*, esta asociación resulta coherente si se tiene en cuenta que de los diferentes tipos de justicia evaluados, conceptualmente parece ser la más cercana a los tipos de agresión del estudio, cuyo factor común es que se pueden considerar formas de agresión interpersonal, es decir, que son ocasionadas entre personas de la organización o relacionadas con la misma (Neuman y Baron, 1998; Robinson y Bennett, 1995; Spector y Fox, 2005). Tanto justicia como agresión en este caso, comparten la importancia del elemento personal por encima de los elementos evaluados por las otras formas de justicia, como son los incentivos, los procedimientos o la información que se da dentro de una organización. En esta línea de resultados, un meta-análisis reciente en el que se estimaron posibles factores antecedentes de la agresión y entre ellos, el papel de la justicia distributiva y procedimental, no reportó relaciones significativas entre estos dos tipos de justicia y la agresión; sin embargo, si se observó una asociación entre conflicto interpersonal y agresión laboral (Hershcovis et al., 2007).

En cuanto al papel de la variable *estrés de rol*, los resultados del estudio apuntan a que los ambientes laborales estresantes pueden facilitar la aparición de conductas agresivas,

siendo por tanto un factor importante a tener en cuenta en el momento de plantear intervenciones preventivas en las organizaciones. De acuerdo con (Bowling y Beehr, 2006) es posible que esta relación se deba a que los agresores pueden experimentar emociones estresantes que les llevan a atacar a sus compañeros de trabajo.

Papel de la agresión laboral sobre los consecuentes individuales

Las *alteraciones en la salud* de los trabajadores, se explicaron principalmente por el acoso psicológico ($\beta = .19$; $p < .001$) y el abuso verbal ($\beta = .12$; $p < .05$). Estos resultados son congruentes con los encontrados en otros estudios en los que se asocian agresión laboral y deterioro de la salud física, psicológica y social del individuo (Björkqvist et al., 1994; EUROFOUND, 2005; Instituto de la Mujer y MTAS, 2006; Kern y Grandey, 2009; LeBlanc y Kelloway, 2002; Moreno-Jiménez, et al., 2005; Schat y Kelloway, 2000; Topa et al., 2006).

No se observaron relaciones significativas entre incivismo, acoso sexual y alteraciones en la salud, como lo han indicado otros autores (Lim y Cortina, 2005; Willness et al, 2007). En el caso del incivismo, es posible que al ser “conductas de baja intensidad” (Anderson y Pearson, 1999) no alcancen a afectar a los trabajadores en la misma proporción que otro tipo de conductas agresivas más graves, siendo interesante poder estudiar aa futuro, sus efectos a largo plazo. Por otra parte, en relación con el acoso sexual, es posible que no se haya encontrado ninguna asociación debido a que fue la forma de agresión que menos se presentó en la muestra estudiada.

El *agotamiento emocional*, mostró asociaciones significativas con abuso verbal ($\beta = .32$; $p < .001$) e incivismo ($\beta = .20$; $p < .001$). Estos datos son semejantes a los encontrados por (Grandey et al., 2007) en cuanto al abuso verbal, por Cortina et al. (2001), Kern y Grandey (2009), Porath y Erez, (2007) en relación con el incivismo laboral y con los encontrados recientemente por Hershcovis y Barling (2010) sobre agresión laboral en general.

En el estudio del abuso verbal, se ha postulado como posible explicación de su asociación con agotamiento emocional, el que el trabajador en muchas ocasiones tiene que

controlar sus emociones negativas ante la situación de agresión, por las posibles consecuencias negativas como el despido o quejas por parte de los clientes, situación que se hace evidente especialmente en el sector servicios; esta regulación emocional constante puede llevar a mediano o largo plazo a la experiencia de agotamiento emocional (Brotheridge y Grandey, 2002).

Estos resultados pone de manifiesto la importancia de la agresión laboral en la explicación de los consecuentes individuales.

Papel de la agresión laboral sobre los consecuentes organizacionales

Los resultados de los análisis de regresión jerárquica, indicaron para la variable *satisfacción laboral*, asociaciones negativas con acoso psicológico ($\beta = -.35$; $p < .001$), abuso verbal ($\beta = -.22$; $p < .001$) e incivismo ($\beta = -.12$; $p < .05$), coincidiendo con trabajos previos que evalúan este consecuente organizacional y que han encontrado su relación con diversas formas de agresión laboral (Bowling y Beehr, 2006; Cortina et al., 2001; Einarsen et al., 1994; Hershcovis et al., 2007; Hershcovis y Barling, 2010).

Concretamente, Bowling y Beehr (2006) consideran que dentro del estudio de la satisfacción laboral es relevante tener en cuenta la faceta social de la misma (p.e., la satisfacción con los compañeros y con los supervisores) debido a que las fuentes de la agresión laboral son precisamente otras personas. En particular, la agresión causada por compañeros de trabajo es probable que se relacione con la satisfacción con los demás empleados; sin embargo, si la agresión proviene de algún supervisor es probable que la satisfacción con los jefes se vea afectada. No obstante, en todos los casos, con independencia del tipo de agresor, la satisfacción laboral es probable que esté relacionada con la satisfacción con la supervisión, ya que la mayoría de los empleados podrían considerar que es responsabilidad de la dirección evitar ambientes laborales agresivos.

Por otra parte, Einarsen et al. (1994) afirman que los trabajadores que no participan de las interacciones de abuso o agresión muestran de forma consistente evaluaciones más positivas del ambiente de trabajo, que las víctimas de estas acciones agresivas o que los observadores de las mismas.

Las *conductas contraproducentes* de los trabajadores del estudio, fueron explicadas principalmente por el acoso sexual ($\beta = .21$; $p < .01$) y el incivismo ($\beta = .13$; $p < .05$). Uno de los conceptos que suele aparecer asociado positivamente con las diversas formas de agresión laboral son las *conductas contraproducentes* (Fox et al., 2001; Grandey et al., 2004), entendidas como conductas intencionales que van en contra de los intereses de la organización y que incluyen aspectos como: absentismo, pérdida de tiempo, baja eficiencia laboral, uso de propiedades de la empresa, trato impropio a los compañeros (Duffy et al., 2002; Schat y Kelloway, 2000). Las víctimas de agresión laboral no siempre tienen la opción de cambiarse de lugar de trabajo o de alejarse totalmente del ambiente de trabajo en el que se produjo el incidente. Las conductas contraproducentes pueden representar reacciones de las víctimas que al no poder dejar la organización o su puesto, mostrándose negligentes con su trabajo, bajando su productividad o implicándose en acciones de sabotaje a nivel individual (Fitness, 2000).

El estrés (en este caso específico el ocasionado por la agresión laboral) suele estar relacionado con conductas contraproducentes. De acuerdo con Spector y Fox (2002) las emociones negativas pueden llevar a atacar directamente a la fuente de las mismas (p.e., tomar represalias contra un compañero de trabajo); así, las conductas contraproducentes pueden utilizarse para ayudar a calmar o atenuar las emociones negativas y el estrés. Spector et al. (2000), indican que esto sucede especialmente en personas con una alta afectividad negativa. Autores como Hackett, Bycio y Guion (1989), consideran por ejemplo, que faltar al trabajo o trabajar menos horas de las que se deberían es una forma de evitar un ambiente laboral desagradable y de regulación emocional, en la medida que se evitan las situaciones que crean estados de ánimo negativos.

Por otra parte, los análisis de regresión jerárquica indicaron que la *intención de abandono* del trabajo, se explica principalmente por abuso verbal ($\beta = .23$; $p < .01$) y acoso psicológico ($\beta = .22$; $p < .01$). Siguiendo esta línea de resultados, diferentes autores afirman que la agresión laboral además de afectar a las víctimas, puede tener consecuencias que afectan directa o indirectamente a la organización como es la intención de abandono (Ashforth, 1997; Cortina et al., 2001; Gruber, 2003; Keashly et al., 1994; Hershcovis y Barling, 2010; Leymann, 1996; Sheehan, McCarthy, Barker y Henderson, 2001; Tepper, 2000).

Cortina et al. (2001) encontraron que los empleados que han experimentado actos de agresión laboral frecuentemente, tienen una mayor probabilidad de pensar en dejar sus trabajos. Por otra parte, Pearson et al. (2000) encontraron que el 46% de las víctimas de agresión laboral consideraron la opción de dejar sus trabajos y el 12% de estos empleados de hecho lo hicieron.

Papel mediador de los consecuentes de la agresión laboral

Una de las hipótesis planteadas fue que la relación entre las formas de agresión y algunos consecuentes (específicamente intención de abandono y conductas contraproducentes) estaría mediada por otros consecuentes. Nos parecía coherente pensar que un trabajador que ha sido víctima de alguna forma de agresión, antes de querer irse de la empresa o de realizar conductas en contra de la organización, podría pasar por algunos procesos o etapas previas, que en el caso del presente estudio se podrían ver reflejadas en otros de los consecuentes estudiados como agotamiento emocional e insatisfacción laboral.

Debido a que nuestro estudio fue transversal y que no contábamos con las posibilidades que en este sentido podría brindar un estudio de tipo longitudinal, se decidieron llevar a cabo análisis de mediación, que aunque no nos pueden confirmar que unos consecuentes ocurren primero que otros, si nos permiten conocer si una variable (en este caso de agresión) influye en la aparición de un consecuente a través de otro consecuente (variable mediadora), es decir si la agresión influye de forma indirecta en un consecuente a través de la variable mediadora.

Los análisis de mediación llevados a cabo confirmaron el planteamiento anterior; específicamente, se encontró que la variable *intención de abandono* ejercían un papel mediador entre algunas formas de agresión (incivismo y acoso psicológico) y las conductas contraproducentes; de igual manera se observó que *agotamiento emocional* tenía un papel mediador entre acoso psicológico y conductas contraproducentes, lo que nos llevó a concluir que para que estas últimas se manifiesten, antes deben estar presentes los consecuentes de agotamiento emocional e intención de abandono. Estos resultados coinciden con los obtenidos en estudios previos de mediación en los que incluyen estas mismas variables (Deery, Iverson y Walsh, 2002; Grandey et al., 2004; Wright y Cropanzano, 1998).

Específicamente, Grandey et al. (2004) encontraron que el agotamiento emocional actuaba como variable mediadora entre situaciones de agresión verbal y un tipo de conducta contraproducente (absentismo laboral).

De manera simultánea se observó que la *satisfacción laboral* ejercía un papel mediador entre algunas formas de agresión (incivismo, abuso verbal y acoso psicológico) y la intención de abandono. Esto nos lleva a considerar que antes de que los trabajadores piensen en dejar la empresa han pasado por una fase de insatisfacción laboral, como es lógico pensar y como lo han indicado estudios previos (Griffeth et al., 2000; Tett y Meyer, 1993), y que puede actuar como variable mediadora en la relación entre diversas variables e intención de abandono (Cropanzano, James y Konovsky, 1993).

Papel de las variables personales en el proceso de agresión laboral

Afecto negativo

Se decidió incluir esta variable personal en el estudio con el fin de controlar sus posibles efectos sobre las formas de agresión laboral y los consecuentes y evitar de esta manera, que los resultados obtenidos a partir de los diferentes análisis de regresión jerárquica estuviesen aumentados o sobre estimados. Diversos autores sugieren controlar el afecto negativo en los estudios en los que se evalúe el estrés y sus consecuentes (Brief et al., 1988; Burke et al., 1993; Podsakoff et al., 2003). De igual manera, Watson y Pennebaker (1989) critican los hallazgos de los estudios que analizan relaciones entre distintos estresores psicosociales y la salud; consideran que estas asociaciones pueden estar infladas de forma espuria a causa de la influencia de variables como la afectividad negativa, cuando la información se ha recogido a través de medidas de autoinforme.

El afecto negativo, de acuerdo con lo esperado a partir de la revisión de la literatura previa, que ha indicado que correlaciona con agresión laboral y con consecuentes individuales y organizacionales (Burke et al., 1993; Glomb, 2002; Kaplan, Bradley, Luchman y Haynes, 2009; Spector y Fox, 2002; Zimmerman, 2008), mostró un efecto principal sobre todas las formas de agresión estudiadas (excepto sobre acoso sexual): incivismo ($\beta = .23$; $p < .001$), abuso verbal ($\beta = .13$; $p < .01$) y acoso psicológico ($\beta = .14$;

$p < .01$); así como sobre los consecuentes evaluados: alteraciones en la salud ($\beta = .26$; $p < .001$), agotamiento emocional ($\beta = .14$; $p < .01$), satisfacción laboral ($\beta = -.19$; $p < .001$) e intención de abandono ($\beta = .13$; $p < .01$).

Se concluye por tanto, que el haber controlado esta variable fue adecuado en la medida que permitió obtener unos resultados más cercanos a la realidad y menos sobre estimados.

Variables personales positivas

En el presente estudio se consideraron diferentes variables personales positivas con el fin de evaluar el papel que jugaban en el proceso de agresión laboral. Para su elección, como se menciona en el procedimiento, se tuvo en cuenta una perspectiva de género pretendiendo que la investigación recogiera las variables desde un enfoque femenino, dando un paso más allá de los modelos clásicamente masculinos habituales en el abordaje de la agresión en el trabajo. Por otra parte, se tuvo en cuenta el principio de que la persona no sólo se ve afectada por el medio, sino que también puede influir sobre el medio (Lazarus, 2000). De esta manera, las variables personales estudiadas fueron: dos dimensiones de competencia emocional (expresión verbal de las emociones y discriminación emocional), las experiencias de recuperación (distanciamiento psicológico, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo) y finalmente, la ideología de rol de género.

En nuestro estudio, al igual que en otros llevados a cabo anteriormente, las variables de competencia emocional tuvieron efectos directos y actuaron como variables moderadoras principalmente (Gálvez, 2006; Garrosa, 2006; Moreno-Jiménez, Garrosa y González-Gutiérrez, 2000; Moreno-Jiménez, González-Gutiérrez y Garrosa, 2001).

Empezando por los efectos directos, los análisis de regresión jerárquica, indican un efecto principal de la *discriminación emocional* sobre el abuso verbal ($\beta = -.10$; $p < .05$), resultado que podría indicar que un trabajador que sepa distinguir las emociones de las personas de su entorno sería menos vulnerable ante situaciones de agresión laboral; posiblemente se encuentre menos sensibilizado ante ataques verbales porque sabe cómo se está sintiendo la otra persona, lo cual puede llevarlo a entender su comportamiento aunque no lo comparta, pero en esa medida, no verse tan afectado como alguien que no tenga esta

habilidad tan desarrollada. De igual manera, evitaría generar reacciones adversas en personas de su entorno que sabe que están emocionalmente afectadas. Este factor estaría relacionado con la empatía de la inteligencia emocional (Goleman, 1999).

Por otra parte, los análisis de moderación reflejaron un efecto moderador de *discriminación emocional* en la relación entre los antecedentes y la agresión laboral. Se observaron mayores efectos de una baja justicia organizacional (informativa e interpersonal) sobre algunas formas de agresión laboral (incivismo y abuso verbal, respectivamente) para aquellos trabajadores con una baja discriminación emocional. Cuando la variable analizada fue el estrés de rol (en vez de justicia), la alta discriminación emocional actuó como un factor protector ante el acoso psicológico en situaciones de bajo estrés de rol; sin embargo, perdió este efecto ante situaciones de alto estrés de rol.

La *discriminación emocional* tuvo también un papel moderador entre las formas de agresión y los consecuentes. Concretamente mostró un efecto protector de las alteraciones de salud en situaciones de bajo acoso psicológico; sin embargo, este efecto lo perdió cuando alto acoso psicológico fue alto. También se encontró un mayor efecto del incivismo sobre agotamiento emocional en aquellos trabajadores con una baja discriminación emocional.

Estos resultados nos indican que la *discriminación emocional* puede actuar como protector o como factor de vulnerabilidad del trabajador dependiendo de los elementos antecedentes, del tipo de agresión y de los consecuentes sobre los que ejerce su papel moderador. Por ejemplo, si un trabajador es víctima de acoso psicológico en el trabajo, la discriminación de las emociones no es suficiente para amortiguar la posible aparición de alteraciones en la salud. Parece, por tanto, que los individuos con alta discriminación emocional reconocen mejor los estresores ambientales y se ven afectados por ellos cuando las condiciones laborales no son adecuadas; en este sentido, esta variable también podría ser un factor protector siempre y cuando el trabajador al reconocer la situación estresante, tenga estrategias de afrontamiento adaptativas.

En el caso de la *expresión verbal de las emociones*, los análisis de regresión jerárquica no indicaron efectos principales de esta variable sobre las formas de agresión y sus consecuentes; sin embargo, la expresión verbal de las emociones mostró un papel moderador en el proceso de agresión laboral. Específicamente, se observó un mayor efecto

del acoso sexual sobre la insatisfacción laboral en los trabajadores con una baja expresión verbal de sus emociones.

Estudios previos (Gálvez, 2006; Garrosa, 2006; Saarni, 2000) han indicado una posible asociación entre la expresión verbal de las emociones y las estrategias de afrontamiento positivas, considerándola una variable indicadora de madurez emocional, que en el caso particular del presente estudio, permitiría entender por qué un trabajador que se ha visto expuesto a una agresión de tipo sexual y que ha expresado sus emociones y generado estrategias de afrontamiento adecuadas, logrará una regulación emocional que facilitará que su satisfacción laboral no se vea tan afectada.

Acorde con lo anterior, en los análisis de moderación se encontró que ante situaciones de acoso psicológico, la *expresión verbal de las emociones* favorece la intención de abandono de la empresa, resultado congruente con el obtenido en el estudio realizado por Gálvez (2006) en relación al desgaste profesional médico; al parecer, el expresar las emociones podría proporcionar un estado emocional que facilita el proceso de toma de decisiones, en este caso cambiar de empresa.

Por otro lado, la alta *expresión verbal de emociones* actuó como un factor protector de la baja satisfacción laboral en situaciones de bajo abuso verbal y bajo acoso psicológico; sin embargo, perdió este efecto ante situaciones de alta agresión laboral. Estos últimos resultados, contrario a lo que se podría esperar ante situaciones de agresión laboral, coinciden con los reportados en otros estudios sobre conflicto familia-trabajo, en los que se ha indicado que el contenido de lo que se expresa y la reacción de quien escucha puede ser más importante que la expresión de emociones en sí misma (Moreno-Jiménez, et al., 2009), siendo posible las víctimas de estos dos tipos de agresión, al compartir lo que sienten, dependiendo de lo que expresen y con quién lo hagan, estarían reforzando una idea negativa del trabajo y de la organización, viéndose por tanto afectada su satisfacción laboral.

Otras variables personales positivas incluidas en el estudio fueron las experiencias de recuperación (*distanciamiento psicológico del trabajo, relajación, actividades enriquecedoras y control del tiempo*), elegidas a partir del papel protector que han mostrado tener ante diversas situaciones laborales estresantes en investigaciones previas (Grebner et al., 2005; Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Pastor, Sanz-Vergel y Garrosa, 2009;

Sonnentag y Fritz, 2007). Recordemos que estas experiencias permiten recobrar energía y renovar los recursos invertidos, siendo procesos opuestos al estrés (Geurts y Sonnentag, 2006; Sonnentag y Ute-Vera, 2005).

El análisis de regresión jerárquica permitió ver un efecto directo de *distanciamiento psicológico* sobre abuso verbal ($\beta = -.20$; $p < .01$) y sobre conductas contraproducentes ($\beta = .21$; $p < .01$). Teniendo en cuenta que esta experiencia de recuperación hace referencia a la capacidad de tomar distancia mental del trabajo cuando se está fuera del mismo (Sonnentag y Bayer, 2005), resulta coherente pensar que es una estrategia de afrontamiento positiva ante los posibles estresores laborales a los que se puede ver expuesto el trabajador, de tal forma que cuando vuelve al lugar de trabajo, emocionalmente no estará tan “cargado” y por tanto susceptible a involucrarse en situaciones conflictivas como puede ser el abuso verbal.

El *distanciamiento psicológico* mostró de igual manera un efecto moderador en la relación entre justicia informativa y algunas formas de agresión (incivismo y acoso psicológico), siendo el bajo distanciamiento psicológico del trabajo, un factor de vulnerabilidad ante la agresión, en ambientes laborales caracterizados por una baja justicia informativa. Por otra parte, un alto distanciamiento psicológico reflejó un papel protector del acoso psicológico ante situaciones de alto estrés de rol. Finalmente, un alto distanciamiento psicológico en circunstancias de alto incivismo se asocia a mayores intenciones de abandono del trabajo.

Estos hallazgos son congruentes con los encontrados en un estudio reciente llevado a cabo con empleados del sector de las telecomunicaciones de Madrid (Moreno-Jiménez, et al., 2009), en cuanto al efecto moderador del distanciamiento psicológico en trabajos con alto conflicto de rol y acoso psicológico. Siguiendo la teoría de la activación cognitiva del estrés (Ursin y Eriksen, 2004), se podría plantear que los trabajadores que se encuentran en ambientes estresantes (baja justicia y alto estrés de rol) pueden utilizar el distanciamiento como una estrategia para distraer su atención del estresor, lo cual los “protege” ante la posible aparición de otros estresores como la agresión laboral. De acuerdo con Sonnentag y Fritz (2007), esta estrategia podría ayudar fisiológicamente a reducir el nivel de activación asociado al estrés inicial.

Por otra parte, la *relajación* evidenció un efecto principal negativo sobre acoso sexual ($\beta = -.26$; $p < .01$), alteraciones en la salud ($\beta = -.19$; $p < .01$) y agotamiento emocional ($\beta = -.20$; $p < .01$). De igual manera, se encontró que tenía un papel moderador en el proceso de agresión laboral, observándose una fuerte relación entre baja justicia (distributiva e interpersonal) y acoso sexual para aquellos trabajadores con bajos niveles de relajación. Además la relajación actuó como un factor protector ante el acoso sexual en situaciones de alta justicia procedimental; sin embargo, perdió este efecto ante situaciones de baja justicia procedimental.

De igual manera, la *relajación* mostró un papel moderador entre algunas formas de agresión y los consecuentes. Una baja relajación puede ser un factor de vulnerabilidad ante las alteraciones en la salud en ambientes laborales de alto incivismo.

Los resultados obtenidos con respecto a la variable *relajación*, van en la misma línea de estudios previos en los que se ha encontrado una relación negativa entre esta experiencia de recuperación y situaciones laborales estresantes, así como con sintomatología psicológica y agotamiento emocional (Brosschot et al., 2005; Sanz-Vergel et al., 2010; Sonnentag y Fritz, 2007). Si una alta relajación se caracteriza por un bajo nivel de activación y un incremento de afecto positivo (Stone et al., 1995), es probable que pueda ayudar al individuo a movilizar sus recursos ante posibles situaciones de agresión y a protegerlo de las consecuencias asociadas a la misma.

Los análisis de regresión jerárquica indicaron que las *actividades enriquecedoras*, tienen un efecto principal positivo sobre incivismo ($\beta = .11$; $p < .05$), acoso sexual ($\beta = .13$; $p < .05$), alteraciones en la salud ($\beta = .16$; $p < .01$) y agotamiento emocional ($\beta = .11$; $p < .05$), así como un papel moderador en el proceso de agresión laboral: a) los efectos de un alto estrés de rol sobre el acoso sexual y sobre acoso psicológico fueron mayores para los trabajadores con alta puntuación en actividades enriquecedoras; b) los efectos del acoso psicológico sobre el agotamiento emocional fueron más marcados para quienes tenían bajas puntuaciones en actividades enriquecedoras c) las actividades enriquecedoras actúan como un factor protector de la insatisfacción laboral en ambientes de bajo incivismo, sin embargo, pierden este efecto en situaciones de alto incivismo y d) un bajo nivel de actividades enriquecedoras en ambientes laborales de alto acoso psicológico se asocian a una mayor insatisfacción laboral. Vemos de cara a las organizaciones, que sería importante dentro de

sus políticas de recursos humanos además de prevenir la agresión laboral, fomentar en sus empleados la realización de actividades fuera del trabajo, ya que esto puede repercutir positivamente en su satisfacción laboral.

No obstante, los resultados obtenidos indican que las actividades enriquecedoras en nuestro contexto (España) se relacionan positivamente con algunas formas de agresión y consecuentes negativos (excepto en el caso de la satisfacción laboral), contrario a lo que podría esperarse desde los planteamientos de Sonnentag y Fritz (2007) como variable de recuperación; es importante señalar que al igual que en nuestra investigación, en otro estudio con trabajadores de la seguridad privada de 11 comunidades autónomas de España, también se obtuvieron correlaciones positivas entre actividades enriquecedoras y conflicto de rol (Sanz-Vergel et al., 2010).

Una posible hipótesis ante estos resultados, es que si el agresor se da cuenta de que la víctima puede evadirse de la situación a través de actividades que disfruta fuera del trabajo, puede sentirse motivado a aumentar los niveles de agresión y en esa proporción aumentar los consecuentes negativos para el trabajador.

Otra explicación podría encontrarse en las diferencias culturales y laborales entre alemanes (población en la que se han realizado la mayoría de estudios en el tema de recuperación) y españoles; es probable que un trabajador alemán (que suele tener unas condiciones laborales en cuanto a horarios y salarios mejores que las de un trabajador español medio) encuentre en las actividades fuera del trabajo, la posibilidad de crecimiento y de desarrollo de habilidades, mientras que un trabajador español pueda interpretarlas, como un estresor adicional a los que ya tiene en su trabajo, siendo por tanto actividades que pueden asociarse a problemas de salud y agotamiento emocional.

El *control del tiempo libre* mostró un efecto directo sobre las conductas contraproducentes ($\beta = -.13$; $p < .05$); de igual manera, se observó que cumple un papel moderador: a) el control del tiempo actúa como un factor protector del incivismo y abuso verbal en ambientes de alta justicia (informativa e interpersonal, respectivamente), sin embargo, pierde este efecto en situaciones de baja justicia; b) en ambiente laborales con un alto estrés de rol, el bajo control del tiempo libre actúa como un factor de vulnerabilidad ante el incivismo laboral; c) ante circunstancias de alto abuso verbal, el bajo control del

tiempo libre actúa como factor de vulnerabilidad frente a las alteraciones en la salud; d) el bajo control del tiempo en situaciones de alto abuso verbal funciona como factor de vulnerabilidad frente al agotamiento emocional; d) ante situaciones de alto acoso sexual, el bajo control del tiempo actúa como un factor de vulnerabilidad ante la aparición de conductas contraproducentes en el trabajo. Estos resultados coinciden con los encontrados en estudios previos, en los que el control del tiempo tuvo correlaciones negativas con diferentes estresores laborales, quejas de salud, síntomas depresivos, agotamiento emocional, problemas de sueño, entre otros (Sanz-Vergel et al., 2010; Sonnentag y Fritz, 2007).

El *control del tiempo* tiene un papel ambivalente funcionando en algunas ocasiones como factor protector y en otros como elemento de vulnerabilidad en el proceso de agresión laboral. Es posible que el control del tiempo al igual que las actividades enriquecedoras actúen como “vías de escape y/o de recuperación” para un trabajador que esté en ambientes laborales caracterizados por la baja justicia y que el posible agresor si es conciente que las tiene, ataque con más fuerza o frecuencia a la víctima.

Se subraya que la no percepción de *control del tiempo* libre se asocia con diferentes consecuentes que afectan la salud del trabajador pero también a la organización, y por tanto, es otro elemento que las empresas deberían tener en cuenta en el establecimiento de programas de prevención de la agresión laboral. Es importante recordar que la percepción de control es primordial para el ser humano y el tenerlo, se ha relacionado con reacciones positivas y un mayor bienestar psicológico general (Bandura, 1997; Kelley, 1971; Lazarus, 1966).

Finalmente, la última variable personal abordada en este estudio fue la *ideología de rol de género*, la cual mostró en caso de ser tradicional, un efecto principal sobre abuso verbal ($\beta = .11$; $p < .05$). Este resultado se puede ver respaldado por estudios previos que han señalado que las mujeres con ideología de rol de género tradicional, tienen menos estrategias efectivas para resolver los problemas laborales (Somech y Drach-Zahavy, 2007), pudiendo por tanto, verse implicadas en situaciones de abuso verbal y no contar con los recursos suficientes para afrontarlas adecuadamente. Recordemos además, que en el caso concreto del abuso verbal, las mujeres de nuestra muestra de estudio se vieron más afectadas que los hombres por este tipo de agresión.

Del mismo modo, se observó que es una variable que actúa como moderadora en el proceso de agresión laboral: a) en ambientes laborales caracterizados por un alto estrés de rol, una baja ideología de rol de género tradicional se asocia a un menor acoso sexual y acoso psicológico b) en situaciones de alto acoso psicológico, una baja ideología de rol de género tradicional se asocia con una mayor satisfacción laboral y c) en circunstancias de alto abuso verbal, una baja ideología de rol de género tradicional se asocia con menor número de conductas contraproducentes. Los resultados obtenidos coinciden con el trabajo de Rederstorff et al. (2007) quienes en un estudio sobre acoso sexual encontraron las mujeres con actitudes de género menos tradicionales (más igualitarias) experimentan menos consecuencias psicológicas ante situaciones de acoso, que las mujeres con ideología de rol más tradicional.

Siguiendo el modelo de agresión laboral propuesto por Bowling y Beehr (2006) quienes destacan la importancia de los procesos de atribución en la relación entre agresión y sus consecuencias, una posible explicación al papel de la ideología de rol de género, es que los individuos con actitudes menos tradicionales pueden atribuir la agresión a factores sociales externos, más que a factores propios, lo cual puede moderar las posibles consecuencias psicológicas negativas para el trabajador; en el caso del presente estudio, parece que la atribución recae sobre la organización ya que los principales consecuentes repercuten en ella (insatisfacción laboral y conductas contraproducentes).

Se concluye por lo tanto, que la ideología de rol de género tradicional actúa como factor de vulnerabilidad ante situaciones ambientales estresantes y de agresión laboral, siendo por tanto deseable social y laboralmente, fortalecer ideologías de rol de género igualitarias.

Propuesta de un modelo de aproximación al estudio de la agresión laboral

Teniendo en cuenta el elevado número de variables implicadas en el modelo inicial de estudio, que dificultó la elaboración de un modelo a partir de ecuaciones estructurales que las incluyera a todas, se decidió probar un “modelo resumen” en el que se recogieran exclusivamente los efectos principales de las variables organizacionales, las diferentes formas de agresión y sus consecuentes.

El modelo obtenido corroboró los resultados obtenidos a partir de los otros tipos de análisis realizados (correlacional, regresión jerárquica y mediación): a) el papel predictor de justicia interpersonal y estrés de rol sobre las diferentes formas de agresión laboral, b) el papel predictor de las formas de agresión laboral sobre los consecuentes individuales y organizacionales y c) el papel predictor de unos consecuentes sobre otros. De esta manera, se confirma la importancia de seguir una estructura procesual en el estudio de la agresión laboral. Aunque los índices de ajuste fueron adecuados, sería valioso llevar a cabo estudios longitudinales que confirmen su consistencia, así como su comprobación con muestras más grandes.

Es importante subrayar que aunque no se incluyeron las variables personales positivas en este “modelo resumen” (al tener importantes efectos moderadores más que efectos principales), los diferentes resultados y análisis de las mismas nos indicaron la relevancia que tienen en la comprensión del proceso de agresión laboral y como señalan Moreno-Jiménez, Garrosa y Gálvez (2005), nos recuerdan el papel activo que tiene el individuo ante las circunstancias ambientales y sociales que le rodean.

V. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Conclusiones

El estudio ha permitido conocer e integrar variables relevantes implicadas en el proceso de la agresión laboral en el sector servicios. Se han abordado variables antecedentes, diversas formas de agresión laboral que hasta el momento se han estudiado de forma separada (incivismo, abuso verbal, acoso sexual y acoso psicológico), los consecuentes más importantes y el papel de algunas variables personales.

Es de destacar la inclusión de las variables personales positivas (dimensiones de competencia emocional, experiencias de recuperación e ideología de rol de género), elegidas teniendo en cuenta una perspectiva de género, dando un paso más allá de los modelos clásicamente masculinos, habituales en el abordaje de la agresión en el trabajo.

Se ha utilizado una metodología de evaluación exhaustiva, incluyendo análisis de tipo descriptivo, correlacional, multivariado, regresión jerárquica, mediación y ecuaciones estructurales, así como análisis de moderación, que han permitido obtener una visión más amplia y completa de proceso de agresión laboral, específico en el sector servicios.

A continuación, aparecen las principales conclusiones a las hipótesis planteadas al inicio del estudio:

Hipótesis 1, 2 y 3: Las escalas tendrán índices adecuados de fiabilidad y validez

Se cumple la hipótesis inicial

Las tres escalas adaptadas para el estudio (Justicia Organizacional, Incivismo Laboral y Abuso Verbal), presentan índices adecuados de fiabilidad y validez, mostrándose como instrumentos útiles en el estudio de la agresión laboral.

Hipótesis 4. Las variables sociodemográficas y las características laborales influirán de manera significativa sobre los antecedentes, formas y consecuentes de la agresión laboral. Se espera un papel principal de las variables género, edad, tipo de contrato, cargo, tiempo que lleva el trabajador en su puesto y actividad realizada dentro del sector servicios.

Se cumple parcialmente la hipótesis inicial

- Las variables sociodemográficas y características laborales más significativas en la explicación de los *antecedentes* (concretamente justicia organizacional) son: edad, estudios realizados, tiempo en el puesto actual, tamaño de la empresa y actividad que realiza dentro del sector servicios.
 - o Hay una menor percepción de justicia organizacional en los trabajadores mayores de 34 años, que llevan más tiempo trabajando, con un nivel educativo bajo, que pertenecen a empresas grandes y que desempeñan actividades de comercio, juego e inmobiliarias.
- Las variables sociodemográficas que influyen significativamente sobre las *formas de agresión* son: género y edad.
 - o Hay un mayor abuso verbal en las mujeres
 - o Mayor incivismo y acoso psicológico en trabajadores entre 34 y 42 años
 - o Mayor abuso verbal y acoso sexual en los trabajadores más jóvenes
- La variable sociodemográfica más significativa en la explicación de los *consecuentes individuales* es el género.
 - o Mayores alteraciones en la salud y agotamiento emocional en mujeres
- La característica laboral más significativa en la explicación de los *consecuentes organizacionales* es el tipo de contrato.
 - o Mayor intención de abandono en trabajadores con contratos temporales
- La variable sociodemográfica más relevante en la explicación de las *variables personales* fue el género.
 - o Mayor discriminación emocional en mujeres
 - o Mayor relajación e ideología de rol de género tradicional en hombres

Hipótesis 5. Los ambientes laborales caracterizados por una baja justicia organizacional y un alto estrés de rol estarán asociados con la presencia de las diferentes formas de agresión laboral. Existirá una mayor relación entre la baja justicia interpersonal y un alto estrés de rol con las diferentes formas de agresión laboral.

Se cumple la hipótesis inicial

- Los ambientes laborales caracterizados por una baja justicia organizacional y un alto estrés de rol están asociados con la presencia de las diferentes formas de agresión laboral. Se resalta el papel principal que tienen especialmente la *justicia interpersonal* y el *estrés de rol* sobre las cuatro formas de agresión evaluadas en el presente estudio.

Hipótesis 6. Las formas de agresión laboral se asociarán positivamente con los consecuentes individuales (alteraciones en la salud y agotamiento emocional) y con los consecuentes organizacionales (insatisfacción laboral, conductas contraproducentes e intención de abandono).

Se cumple parcialmente la hipótesis inicial

- Las *alteraciones en la salud* de los trabajadores, se explican principalmente por acoso psicológico y abuso verbal.
- El *agotamiento emocional* muestra asociaciones significativas con abuso verbal e incivismo.
- La *satisfacción laboral* se asocia negativa y principalmente con acoso psicológico, abuso verbal e incivismo.
- Las *conductas contraproducentes* se explican principalmente por acoso sexual e incivismo.
- La *intención de abandono* del trabajo, se explica principalmente por abuso verbal y acoso psicológico

Hipótesis 7. La relación entre las formas de agresión y algunos consecuentes estará mediada por otros consecuentes. Esto ocurrirá para conductas contraproducentes e intención de abandono.

Se cumple la hipótesis inicial

- *Intención de abandono* es una variable mediadora entre algunas formas de agresión (incivismo y acoso psicológico) y las conductas contraproducentes.
- *Agotamiento emocional* es una variable mediadora entre acoso psicológico y conductas contraproducentes.
- *Satisfacción laboral* es una variable mediadora entre algunas formas de agresión (incivismo, abuso verbal y acoso psicológico) y la intención de abandono.

Hipótesis 8. El afecto negativo se asociará positivamente con la presencia de las diferentes formas de agresión laboral y sus consecuentes.

Se cumple parcialmente la hipótesis inicial

- El *afecto negativo* tiene un efecto principal sobre todas las formas de agresión estudiadas (excepto sobre acoso sexual) y sobre todos los consecuentes evaluados (excepto sobre conductas contraproducentes).
- Ha sido acertado el control de esta variable para evitar la sobre estimación de los resultados.

Hipótesis 9. Las variables personales de competencia emocional, experiencias de recuperación e ideología de rol sexual actuarán como variables moderadoras en el proceso de agresión laboral.

Se cumple parcialmente la hipótesis inicial

- Algunas variables personales positivas tienen efectos principales sobre las variables del proceso de agresión laboral:
 - o Discriminación emocional sobre abuso verbal
 - o Distanciamiento psicológico sobre abuso verbal y conductas contraproducentes
 - o Relajación sobre acoso sexual, alteraciones en la salud y agotamiento emocional
 - o Actividades enriquecedoras sobre incivismo, acoso sexual, alteraciones en la salud y agotamiento emocional
 - o Control del tiempo sobre conductas contraproducentes
 - o Todos los efectos de estas variables son positivos (actúan a favor del trabajador) excepto los de las actividades enriquecedoras en todos los casos y los de distanciamiento psicológico sobre conductas contraproducentes
- Todas las variables personales positivas actúan como *variables moderadoras* en las relaciones entre antecedentes y formas de agresión (excepto expresión verbal de las emociones) y en las relaciones entre formas de agresión y consecuentes.

- En general, las variables personales positivas ejercen un papel protector del individuo ante situaciones laborales negativas (baja justicia, alto estrés de rol, agresión laboral)
- En algunos casos concretos, las variables personales positivas actúan como variables protectoras del trabajador, ante situaciones laborales adecuadas (alta justicia, bajo estrés de rol y baja agresión laboral); sin embargo, pierden este efecto ante ambientes laborales negativos.

Limitaciones y sugerencias

El presente estudio presenta una serie de limitaciones que se deben tener en cuenta en el momento de interpretar los datos.

Una de las principales limitaciones de este estudio es la metodología cuantitativa transversal utilizada, que dificulta hacer conclusiones en términos de causalidad. Se sugiere para futuros estudios en el campo de la agresión laboral tener en cuenta diseños longitudinales para ampliar la comprensión de este proceso complejo.

Los instrumentos empleados en la tesis son reconocidos y validados internacionalmente, con adaptaciones en español, y en muchos casos elaborados inicialmente con población española. De igual manera, aquellos que fueron adaptados para este estudio, mostraron adecuados índices de validez y fiabilidad, siendo importante la futura difusión de los mismos

Por otra parte, se intentaron cuidar al máximo los resultados del estudio, controlando el papel del afecto negativo (siguiendo las recomendaciones de Podsakoff et al., 2003 y de Burke et al, 1993), tratando de minimizar los efectos de multicolinealidad (adoptando las sugerencias de Cohen et al., 2003; Durbin y Watson, 1971 y Kleinbaum et al., 1988) y empleando instrumentos de evaluación reconocidos y validados internacionalmente, con adaptaciones en español, y en muchos casos elaborados inicialmente con población

española. No obstante, los datos obtenidos en el estudio se basan en medidas de autoinforme que provienen de una única fuente, con el posible sesgo de la varianza del método común (que puede sobre estimar los efectos de las interacciones). Sería importante realizar estudios multi-método, incluyendo aproximaciones cualitativas, experimentales y transculturales, entre otras.

La muestra de estudio aunque incluyó trabajadores de diferentes actividades contempladas dentro del sector servicios, es limitada si se pretenden hacer generalizaciones de los resultados, ya que no todas las actividades están representadas en la misma proporción; sería interesante poder profundizar en actividades laborales concretas debido a las particularidades de cada una. De igual manera, se podría ampliar este tipo de estudio a otros sectores económicos con el fin de poder establecer comparaciones.

Los participantes accedieron al estudio de manera voluntaria, aspecto que pudo interferir en los resultados ya que no eran necesariamente trabajadores afectados por la agresión laboral; se sugiere estudiar poblaciones que hayan experimentado o estén pasando por este tipo de situaciones.

En el estudio se validó un modelo que incluyó las variables con efectos principales; sin embargo, con el fin de tener una visión más completa del proceso de agresión laboral, sería necesario validar modelos que incluyan los efectos indirectos, así como el papel de las variables moderadoras.

Aunque se tuvo en cuenta el papel de las variables personales, existen muchas otras que se podrían considerar en futuros estudios sobre el tema, por su posible efecto directo o modulador en el proceso de agresión laboral; por ejemplo, estilos de afrontamiento, personalidad resistente, autoestima, asertividad, etc.

La inclusión de diversas formas de agresión laboral ha permitido tener una visión amplia y general del fenómeno, no obstante, existen particularidades dentro de cada una de ellas que resultaría relevante continuar estudiando y profundizando.

En el estudio de agresión laboral, las últimas investigaciones hacen énfasis en la conveniencia de diferenciar la fuente de la agresión laboral (jefes, compañeros, clientes), para una mayor comprensión de los mecanismos subyacentes desde el punto de vista de los antecedentes y de los consecuentes; en nuestro estudio no se hizo este tipo de diferenciación, la cual resultaría de interés en futuras investigaciones.

Para finalizar, los resultados del presente estudio permiten reconocer la importancia de actuar tanto a nivel organizacional como personal, en la prevención de la aparición de este tipo de riesgo psicosocial en las organizaciones. A continuación se mencionan algunas recomendaciones al respecto.

Teniendo en cuenta características propias del sector servicios tales como, ser uno de los más afectados por la agresión laboral, ser un tipo de actividad que implica una interacción social e interpersonal constante y permanente (tanto con miembros de la organización como con clientes) y suponer una alta carga emocional, una medida preventiva significativa dentro de las organizaciones, sería propiciar y facilitar espacios de formación que permitan el desarrollo de habilidades y competencias personales y emocionales en los trabajadores, con el fin de que puedan afrontar de forma efectiva posibles situaciones de injusticia, estrés y/o agresión laboral.

Es especialmente relevante, de acuerdo con los resultados del presente estudio, fomentar en los trabajadores: las *experiencias de recuperación* del trabajo que les facilitarían el mantener un equilibrio en su salud física, mental y social, así como entre las diversas actividades y roles que desempeñan; la *competencia emocional*, que puede favorecer la comunicación apropiada y efectiva entre los miembros de la organización y la *ideología de rol de género igualitaria*, que puede ser apoyada desde las empresas a través de políticas y prácticas basadas en la igualdad. Todos estos elementos pueden repercutir positivamente en el trabajador, su motivación y rendimiento.

Aunque el desarrollo de competencias personales en los diferentes miembros de la organización es deseable y conveniente, no es suficiente para la prevención de situaciones de agresión laboral; el papel principal lo debe cumplir la organización favoreciendo los ambientes laborales caracterizados por la justicia y equidad, y evaluando y controlando de forma sistemática los posibles estresores.

Para poder llevar a cabo esta última acción, es importante promover al interior de las organizaciones, la realización de estudios relacionados con la agresión laboral como medida de prevención de riesgos psicosociales, y de esta manera poder conocer lo que está sucediendo y establecer de manera particular, programas preventivos y/o de intervención de acuerdo con las necesidades detectadas. No se debe perder de vista la mayor vulnerabilidad de las trabajadoras ante situaciones de agresión laboral, por lo cual tener en cuenta una perspectiva de género tanto en la planificación como en el análisis de los resultados de estos estudios, sería pertinente.

Subrayamos dentro de las responsabilidades de las organizaciones en materia de prevención de agresión laboral, la conveniencia de incluir este tipo de riesgo psicosocial en sus políticas de prevención y de buenas prácticas. Siguiendo el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar de Trabajo (Framework Agreement on Harassment and Violence at Work, 2007), estas políticas deberían reunir cuatro elementos (ver figura 5.1):

1. Una declaración de principios por parte de la organización, en la que reconozca claramente el compromiso de los empresarios en erradicación de la agresión en el lugar de trabajo.
2. Comunicación de la política de “no agresión” dentro de la empresa. Debe darse a conocer a todos los trabajadores, así como el compromiso organizacional de no tolerancia de este tipo de comportamiento.
3. Ofrecer y facilitar espacios de formación general y/o específica a directivos y personal que intervengan en los procedimientos de denuncia de casos de agresión, que garanticen la prevención y resolución del problema.
4. Señalar la responsabilidad común que tiene todos los miembros de la empresa de mantener un ambiente laboral respetuoso y libre de agresión. La empresa se compromete a promoverlo.

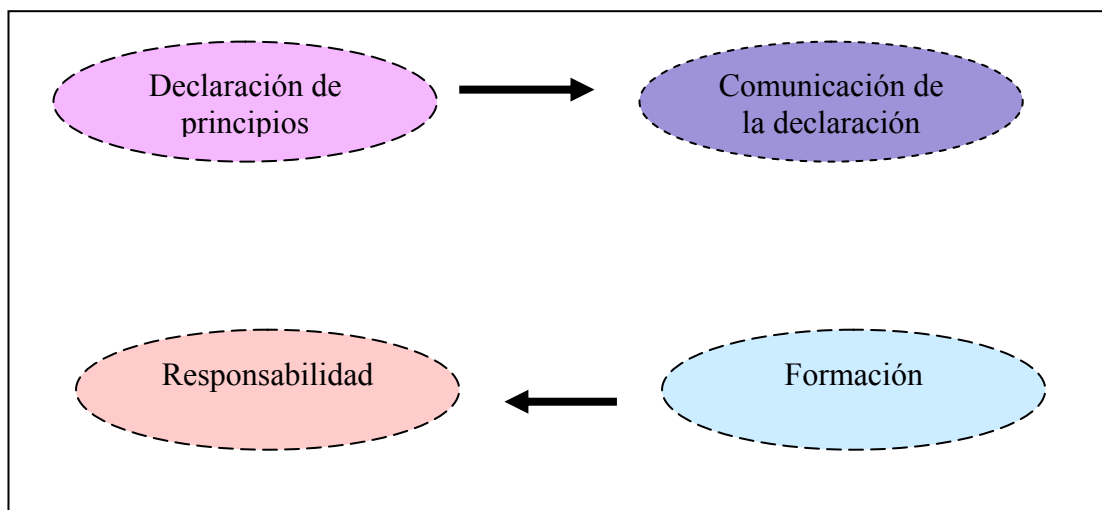


Figura 5.1. Aspectos que se deben contemplar en la prevención de la agresión en las organizaciones

Para llevar a cabo estas cuatro acciones, se sugiere de manera específica:

- Formar e informar a los trabajadores sobre qué es la agresión laboral, los tipos de agresión a los que se pueden ver expuestos en el lugar de trabajo, sus características y consecuencias.
- La empresa debe establecer en forma clara, los procedimientos para la resolución de conflictos, así como un protocolo específico de actuación en casos de agresión laboral. Esto evitará la improvisación, así como la toma de decisiones precipitadas. Se deben especificar claramente las acciones inaceptables, las consecuencias que acarrea el incumplimiento de las normas y valores, las sanciones correspondientes, los procedimientos de evaluación, las actuaciones que hay que llevar a cabo, las ayudas a las víctimas y el procedimiento para presentar quejas.
- El procedimiento establecido por la empresa debe dar a los trabajadores la seguridad de que sus quejas serán tratadas con seriedad y confidencialidad. La no existencia de procedimientos abiertos y claros de comunicación, facilita las acciones negativas por parte de los agresores, ya que los directivos no pueden intervenir si no conocen las situaciones. Existen procedimientos informales (resolver situación a través del

diálogo) y formales (investigar el caso e imponer sanciones). Se sugiere recurrir primero a los informales.

- En lo posible, designar a una persona a la que se formará para ofrecer consejo y asistencia en los casos de agresión interpersonal que puedan surgir en la empresa.
- En las normas disciplinarias se deben explicar claramente las conductas de agresión en el lugar de trabajo y sus correspondientes sanciones.

Finalmente, consideramos que es indispensable dentro de las organizaciones, para promover un entorno libre de actuaciones agresivas, fomentar un ambiente laboral de justicia y equidad y controlar en lo posible elementos estresantes. Para ello, se sugiere atender a los siguientes aspectos:

- Mejorar el clima de trabajo, promoviendo el trabajo en equipo y la colaboración. En la medida en que exista un entorno de trabajo amistoso, las relaciones interpersonales se establecerán de una forma más segura y positiva.
- Disponer de definiciones de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.
- Establecer líneas positivas de dirección y responsabilidad.
- Mejorar la comunicación, facilitando la participación y mejorando el ambiente laboral.
- Promover una estructura jerárquica flexible, que permita la comunicación de los trabajadores con los niveles superiores de dirección. Este procedimiento sirve para diluir el poder corporativo y evitar la coerción que pueda ejercerse desde cualquiera de sus niveles. Cuanto más rígida es la estructura organizacional, se incrementa la probabilidad de ejercer el poder de forma arbitraria.
- Es importante el estilo de liderazgo democrático, ya que a través de él, los supervisores y mandos intermedios pueden canalizar las relaciones personales de sus

equipos de trabajo, facilitando la coordinación y el adecuado clima entre sus miembros, transmitir la información relevante y proporcionarles retroalimentación sobre sus logros. Para esto, las personas que dirigen grupos deberían ser formados en el desarrollo de habilidades para el ejercicio de las tareas de dirección, reconocimiento y manejo de conflictos.

- Debe existir transparencia en la política de personal y fomentarse la participación de los trabajadores.
- Propiciar el desarrollo profesional y ajustar la promoción de los trabajadores siguiendo criterios claros, equitativos y objetivos.
- No se puede dejar de lado la importancia de la elaboración de un plan de igualdad en la empresa, con el objetivo de evitar la discriminación y conseguir la igualdad real entre trabajadoras y trabajadores. Este plan es indispensable, ya que en muchas ocasiones la injusticia y la agresión laboral están asociadas y/o son consecuencia de situaciones de discriminación hacia las mujeres.

Para terminar, nos permitimos citar una conclusión de Bowling y Beehr (2006) “parece que las organizaciones pueden luchar contra la agresión laboral mediante la eliminación o reducción de otros estresores laborales” (p. 1008).

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agulló, E. y Ovejero, A. (2000). *Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociales sobre el futuro del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Anderson, C.A. y Bushman, B.J. (2002). Human Aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.
- Anderson, L.M. y Pearson, C.M. (1999). Tit for tat? The spiralling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- Anon (1994). Lifestyle Survey part 1: The painful trae. *Caterer amd Hotelkeeper*, 30 (6), 60-62.
- Aquino, A.E., (2003). *Diferencias de género y edad en la inteligencia emocional de un grupo de internautas*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Psicología y Ciencias Sociales. Lima-Perú.
- Aquino, K., Douglas, S. y Martinko, M.J. (2004). Over anger in response to victimization: Attributional style and organizational norms as moderators. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 152-164.
- Aquino, K. y Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: Social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology*, 89, 1023–1034.
- Aquino, K., Tripp, T.M. y Bies, R.J. (2001). How employees respond to personal offense: The effects of blame attribution, victim status, and offender status on revenge and reconciliation in workplace. *Journal of Applied Psychology*, 86, 52-59.
- Artazcoz, L., Escribá, V. y Cortés, I. (2004). Género, trabajos y salud. *Gaceta Sanitaria*, 2, 24-35.
- Arts, S. (2001). Quality of working life and workload in home helped services: A review of the literature and a proposal for a research model. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 15 (1) 12-24.

- Ashforth, B.E. (1997). Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Science*, 14(2), 126-140.
- Asukai, N., Kato, H., Kawamura, N., et al. (2002). Reliability and validity of the Japanese-language version of the Impact of Event Scale-Revised (IES-R-J): Four studies of different traumatic events. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 190, 175–182.
- Bacharach, S. y Lawler, E. (1981). *Bargaining: Power, tactics, and outcomes*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bakan, D. (1966). *The duality of human existence: Isolation and communion in Western man*. Chicago: Rand McNally.
- Bandura, A. (1973). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Banyard, V.L., Williams, L.M. y Siegel, J.A. (2001). The long-term mental health consequences of child sexual abuse: An exploratory study of the impact of multiple traumas in a sample of women. *Journal of Traumatic Stress*, 14, 697-715.
- Barling, J. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence. En G.R. VandenBos y E.Q. Bulatao (Eds.), *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions* (pp. 29–49). Washington, DC: American Psychological Association.
- Barling, J., Rogers, A.G. y Kelloway, E.K. (2001). Behind closed doors: In-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 225–269.
- Baron-Cohen, S. (2003). *The essential difference: men, women and the extreme male brain*. London: Allen Lane.

- Baron, R.A. y Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Baron, R.A. y Neuman, J.H. (1998). Workplace aggression-the iceberg beneath the tip of workplace violence: evidence on its forms, frequency and targets. *Public Administration Quarterly*, 21, 446-464.
- Baron, R.A., y Richardson, D.R. (1994). *Human Aggression, 2nd Edition*. New York: Plenum.
- Baron, R.M. y Kenny, D.A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173–1182.
- Baumeister, R.F. y Leary, M.R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Baumeister, R.F. y Tice, D.M. (1990). Anxiety and social exclusion. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 9, 165-195.
- Bedeian, A.G., Armenakis, A.A. y Curran, S.M. (1980). Personality Correlates of Role Stress. *Psychological Reports*, 46, 627-632.
- Beehr, T.A. y Glazer, S. (2004). Organizational role stress. En J. Barling, K. Kelloway y M.R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 7-33). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Beehr, T.A., y Newman, J. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Beer, M. (1964). Organizational size and Job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7, 34-44.

- Bell, N.E. y Staw, B.M. (1989). People as sculptors vs. sculpture: the role of personality and personal control in organizations. En M.B. Arthur, D.T. Hall y B.S. Lawrence (Eds.), *The Handbook of Career Theory*, (pp. 232-251). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ben-Zur, H. y Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(1), 81–99.
- Bennett, R.J. y Robinson, S.L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
- Bentler, P.M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.
- Berkowitz, L. (1962). *Aggression: A social psychological analysis*. New York: McGraw-Hill.
- Berkowitz, L. (1993). *Aggression: Its causes, consequences, and control*. New York: McGraw-Hill.
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión: causas, consecuencias y control*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Bies, R.J. (1999). Interactional (in)justice: The sacred and the profane. En J. Greenberg y R. Cropanzano (Eds.), *Advances in organizational behavior* (pp. 89–188). San Francisco: New Lexington Press.
- Bies, R.J. y Tripp, T.M. (1998). Revenge in organizations: The good, the bad, and the ugly. En R.W. Griffin, A. O'Leary-Kelly y J.M. Collins (Eds.), *Dysfunctional behavior in organizations: Non-violent dysfunctional behavior* (p.p. 49-67). Standford, CT: JAI.
- Bies, R. J. y Tripp, T. M. (2005). The study of revenge in the workplace: Conceptual, ideological, and empirical issues. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.),

- Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 65-81). Washington, DC: American Psychological Association.
- Bitner, M.J., Booms, B.H. y Mohr, L.A. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*, 58 (4), 95-106.
- Björkqvist, K., Österman, K., y Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Björkqvist, K., Österman, K. y Lagerspetz, K.M.J. (1994). Sex differences in covert aggression among adults. *Aggressive Behaviour*, 20, 27-33.
- Bliese, P.D., Jex, S.M. y Halverson, R.R. (2002). Integrating multi-level analyses and occupational stress theory. En P. Perrewé y D. Ganster (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well-Being*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Bolger, N. y Zuckerman, A. (1995). A framework for studying stress in the personality process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 890-902.
- Bollen, K.A. (1989). *Structural equations with latent variables*. NuevaYork: John Wiley & Sons.
- Bowling, N.A. y Beehr, T.A. (2006). Workplace Harassment from the Victim's Perspective: A Theoretical Model and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- Boyd, C. (2002). Customer violence and employee health and safety. *Work, Employment and Society*, 16(1), 151-169.
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J.M. Peiró y F. Prieto (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo volumen I: La actividad laboral en su contexto* (pp. 343-394). Madrid: Editorial Síntesis.

- Brief, A.P., Burke, M.J., George, J.M., Robinson, B.S. y Webster, J. (1988). Should negative affectivity remain an unmeasured variable in the study of job stress? *Journal of Applied Psychology*, 73 (2), 193-198.
- Brooke, P.P., Russell, D.W. Y Price, J.L. (1988). Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 73, 139-145.
- Brosschot, J.F., Pieper, S. y Thayer, J.F. (2005). Expanding stress theory: Prolonged activation and preservative cognition. *Psychoneuroendocrinology*, 30, 1043–1049.
- Brotheridge, C.M. y Grandey, A.A. (2002). Emotional labour and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Browne, M.W. y Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. En K.A. Bollen y J.S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Budd, J. W., Arvey, R.D. y Lawless, P. (1996). Correlates and consequences of workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 197-210.
- Burke, M.J., Brief, A.P. y George, J.M. (1993). The role of negative affectivity in understanding relations between self-reports of stressors and strains: A comment on the applied psychology literature. *Journal of Applied Psychology*, 78, 402-412.
- Buunk, B.P., De Jonge, J., Ybema, J.F. y De Wolff, C.J. (1998). Psychosocial aspects of occupational stress. En P.J. Drenth, H. Therry y C.J. Woff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (pp. 145-182). Hove, UK: Psychology Press.
- Byrne, B.M. (2001). *Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Carli, L. L. (1999). Gender, interpersonal power, and social influence. *Journal of Social Issues*, 55(1), 81-99.

- Chan, D.W. y Hui, E.K.P. (1995). Burnout and coping among Chinese secondary school teachers in Hon-Kong. *British Journal of Educational Psychology*, 65, 15-25.
- Chen, P.Y. y Spector, P.E. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 65, 177-184.
- Cherniss, C. (2001). Emotional intelligence and organizational effectiveness. En C. Cherniss y D. Goleman (Eds.), *The emotionally intelligent workplace* (pp. 3-26). San Francisco: Jossey-Bass.
- Clark, L.A. y Watson, D. (1988). Mood and the mundane: Relations between daily life events and self-reported mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 296-308.
- Clark, L.A., Watson, D. y Mineka, S. (1994). Temperament, personality, and the mood and anxiety disorders. *Journal of Abnormal Psychology*, 103, 103-116.
- Cohen-Charash, Y., Mueller, J.S. y Goldman, M. (2004). *When do we help and when do we harm? Effects of outcome favorability and procedural justice on envy and behavior*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of management, New Orleans.
- Cohen-Charash, Y. y Spector, P.E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, 278-321.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin*, 112, 155-159.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S.G. y Aiken, L.S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences (3rd ed.)*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Collins, V. (2000). A meta-analysis of burnout and occupational stress. *Dissertation Abstracts International. The Sciences and Engineering*, 60, 9-B.

- Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
- Cortina, L.M. y Magley, V.J. (2003). Raising Voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (4), 247-265.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J. H. y Langhout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.
- Cox, H.C. (1991a). Verbal abuse nationwide, part I: Oppressed Group behavior. *Nursing Management*, 22, 32-35.
- Cox, H.C. (1991b). Verbal abuse nationwide, part II: Impact and modifications. *Nursing Management*, 22, 66-69.
- Cropanzano, R. y Baron, R. (1991). Injustice and organizational conflict: The moderating role of power restoration. *International Journal of Conflict Management*, 2, 5-26.
- Cropanzano, R., Goldman, B.M. y Benson III, L. (2005). Organizational Justice. En J. Barling, E.K. Kelloway y M.R. Frone (Eds.), *Handbook of Work Stress* (p.p. 63-87). California: Sage Publications.
- Cropanzano, R., Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: tunnelling through the maze. En Cooper, C.L., Robertson, I.T. (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 317-372), New York: John Wiley.
- Cropanzano, R. y James, K. (1993). Dispositional affectivity as a predictor of work attitudes and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 595-606.
- Cropanzano, R., James, K. y Konovsky, M.A. (1993). Dispositional affectivity as a predictor of work attitudes and job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 595-606.

- Cropanzano, R., Rupp, D.E. y Byrne, Z.S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 88, 160–169.
- Cropley, M. y Purvis, L.J.M. (2003). Job strain and rumination about work issues during leisure time: A diary study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 195–207.
- Cuadrado, J.R. y Rubalcaba, L. (2000). *Los servicios a empresas en la industria española*. Madrid: Colección de Estudios del Instituto de estudios económicos.
- De Boer, E.B., Bakker, A.B., Syroit, S., y Schaufeli, W.B. (2002). Unfairness at work as a predictor of absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 181-197.
- Deery, S., Iverson, R. y Walsh, J. (2002). Work relationships in telephone call centers: Understanding emotional exhaustion and employee withdrawal. *Journal of Management Studies*, 39 (4), 471–496.
- DeLongis, A., Coyne, J.C., Dakof, G., Folkman, S. y Lazarus, R.S. (1982). Relationship of daily hassles, uplifts, and major life events of health status. *Health Psychology*, 1, 119-136.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W.B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512.
- Department of Industry, Sciences, and Resources (1999). *The Australian service sector review 2000*. Canberra.
- Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C.L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Ireland: European foundation for the improvement of living and working conditions.

- Dietz, J., Robinson, S.L., Folger, R., Baron, R.A. y Schulz, M. (2000). The impact of community violence and an organizations' procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46 (3), 317-326.
- Dietz, J., Robinson, S.L., Folger, R., Baron, R.A. y Schulz, M. (2003). The impact of societal violence and organizational procedural justice climate on workplace aggression. *Academy of Management Journal*, 46, 317-326.
- Dollard, J., Doob, L.W., Miller, N.E., Mowrer, O.H. y Sears, R.R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Douglas, S.C. y Martinko, M.J. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 547-559.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C. y Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351.
- Dupré, K.E. (2004). *Beating up the boss: The prediction and prevention of interpersonal aggression targeting workplace supervisors*. Unpublished doctoral dissertation. Queen's University, Kingston, Ontario, Canadá.
- Durbin, J., y Watson, G.S. (1971). Testing for serial correlation in least squares regression. *Biometrika*, 58, 1-19.
- Dziuban, C.D., y Shirkey, E.C. (1974). When is a correlation appropriate for factor analysis? Some decision rules. *Psychological Bulletin*, 81, 358-361.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1-2), 16-27.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 4 (5), 379-401.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. y Cooper, C. (2003). The concept of bullying at work. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S. y Raknes, B.I. (1997). Harassment at work and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.
- Einarsen S., Raknes B.I. y Matthiesen S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality. *European Work and Organizational Psychologist*, 4 (10), 381-410.
- Einarsen, S. y Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Eisenberg, N. (2000). Emotion, Regulation, and Moral Development. *Annual Review of Psychology*, 51, 665-697.
- Elovainio, M., Kivimäki, M. y Helkama, K. (2001). Organizational justice evaluations, job control, and occupational strain. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 418-424.
- Elovainio, M., Kivimäki, M. y Vahtera, J. (2002). Organizational justice: Evidence of a new psychological predictor of health. *American Journal of Public Health*, 92(1), 105-108.
- Equal Employment Opportunity Commission (1980). Guidelines on discrimination because of sex (Sect. 1604.11). *Federal Register*, 45, 74676-74677.
- EUROFOUND Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2005). *IV Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo*. Dublín: Oficina de publicaciones.
- European Commission. (1997). *The prevention of sexual harassment*. Bruselas: European Community, DGV.

- Feldman Barret, L., Lane, R.D., Sechrest, L. y Schwartz, G.E. (2000). Sex differences in emotional awareness. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26 (9), 1027-1035.
- Fidalgo, A.M. y Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16, 615-624.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intervention and behaviour*. Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Fitness, J. (2000). Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers, and subordinates. *Journal of Occupational Behavior*, 21, 147-162.
- Fitzgerald, L.F., Drasgow, F., Hulin, C.L., Gelfand, M.J. y Magley, V.J. (1997). Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: A test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82, 578-589.
- Fitzgerald, L.F., Gelfand, M.J. y Drasgow, F. (1995). Measuring sexual harassment: Theoretical and psychometric advances. *Basic and Applied Social Psychology*, 17(4), 425-445.
- Fitzgerald, L.F., Schulman, S.L., Bailey, N. Richards, M., Swecker, J. Gold, Y., Ormerod, A.J y Weitzman, L. (1988). The dimensions and extent of sexual harassment in higher education and the workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 32, 152-175.
- Fitzgerald, L.F., Swan, S. y Magley, V.J. (1997). But was it really sexual harassment? Legal, behavioral and psychological definitions of the workplace victimization of women. En W.O'Donohue (Ed.), *Sexual harassment: Theory, research and treatment* (pp. 5-28). Boston: Allyn & Bacon.
- Folger, R. y Skarlicki, D.P. (1998). A popcorn metaphor for employee aggression. En R.W. Griffin, A. O'Leary-Kelly y J.M. Collins (Eds.), *Monographs in organizational*

behavior and industrial relations: Vol. 23: Dysfunctional behavior in organizations: Part A. Violent and deviant behavior (pp. 43-81). Greenwich, CT: JAI Press.

Folger, R. y Skarlicki, D.P. (2005). Beyond counterproductive work behavior: Moral emotions and deontic retaliation vs. reconciliation. En S. Fox y P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 83-105). Washington, DC: APA Press.

Fox, S. y Spector, P.E. (1999). A Model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 915-931.

Fox, S., Spector, P.E. y Miles, D. (2001). Counterproductive work behaviour in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.

Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. (26th April 2007), *Acuerdo Marco Europeo sobre Acos y Violencia en el lugar de trabajo. (26 de abril de 2007).*

Francis, L., Kelloway, E.K., Barling, J. y Keely, N. (2003). *The impact of organizational injustice on the experience of stress*. 5th Interdisciplinary Conference on Occupational Stress and Health, Toronto, Canada. 19-22 Marzo (paper).

Fredrickson, B.L. (2000). The undoing effect of positive emotions. *Motivation and Emotion*, 24, 237-258.

French, J.R.P. y Raven, B. (1959). The bases of social power. En D. Cartwright (Ed.), *Studies in Social Power* (pp.150-167). Ann Arbor, M.I: Institute for Social Research.

Fritz, C., y Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of workload and vacation experiences. *Journal of Applied Psychology*, 91, 936-945.

- Frone, M.R. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 246–255.
- Gálvez, M. (2006). *El desgaste profesional médico. Evaluación específica, la personalidad positiva como recurso y propuestas de prevención*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad Autónoma de Madrid.
- García-Crespo, D. (2001). Promotions in the Spanish labour market: Differences by gender. *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, 63 (5), 0305-9049.
- García, E., Gallo, P., y Miranda, R. (1998). Bondad de ajuste en el análisis factorial confirmatorio. *Psicothema*, 10, 717-724.
- Garrosa, E. (2006). *Los procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional. Estudio en una muestra de enfermería*. Tesis Doctoral Publicada por la Universidad Autónoma de Madrid. (Trabajo original de 2003).
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., González, J.L. y Gálvez, M. (2006). The Emotional Competence Scale: Construction and Validation. (Inédito).
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A. y Sanz-Vergel, A.I. (2008). La influencia del estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el engagement. *Informació Psicològica*, 91-92, 80-94.
- Gelfand, M.J., Fitzgerald, L.F. y Drasgow, F. (1995). The structure of sexual harassment: A confirmatory analysis cultures and settings. *Journal of Vocational Behavior*, 47, 164-177.
- Gettman, H. J. y Gelfand, M. J. (2007). When the customer shouldn't be king: Antecedents and consequences of sexual harassment by clients and customers. *Journal of Applied Psychology*, 92, 757-770.

- Geurts, S.A.E. y Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 32, 482–492.
- Giardini, A. y Frese, M. (2006). Reducing the negative effects of emotion work in service occupations: Emotional competence as a psychological resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 63-75.
- Glomb, T.M. (2002). Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 20-36.
- Glomb, T.M. y Cortina, L.M. (2005). The experience of victims: Using theories of traumatic and chronic stress to understand individual outcomes of workplace abuse. En E.K. Kelloway, J. Barling y J.J. Hurrell (Eds.), *Handbook of workplace violence* (p.p. 517-534). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Glomb, T.M. y Liao, H. (2003). Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal*, 46, 486-496.
- Goldberg, D.P. y Hillier, D.F. (1979). A scaled version of the General Health Questionnaire. *Psychological Medicine*, 9, 139-145.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.
- Golembiewski, R.T. y Munzenrider, R.F. (1984). Phases of psychological burn-out and organizational co-variants: a replication using norms from a large population. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7 (1), 290–323.
- Gottlieb, G. (1997). *Synthesizing nature–nurture: Prenatal roots of instinctive behavior*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Grandey, A., Dickter, D. y Sin, H.P. (2004). The customer is not always right: Customer verbal aggression toward service employees. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 397-418.

- Grandey, A.A., Kern, J.H. y Frone, M.R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion and the role of emotional labour. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 63-79.
- Grebner, S., Semmer, N.K. y Elfering, A. (2005). Working conditions and three types of well-being: A longitudinal study with self-report and rating data. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 31-43.
- Green, B. L., Goodman, L. A., Krupnick, J. L., Corcoran, C. B., Petty, R. M., Stockton, P. y Stern, N. (2000). Outcomes of single versus multiple trauma exposure in a screening sample. *Journal of Traumatic Stress*, 13, 271-286.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12, 9-22.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice. En R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management* (pp. 79-103). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Greenberg, J. y Barling, J. (1999). Predicting employee against co-workers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviours and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.
- Griffeth, R.W., Hom, P.W. y Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26, 463-488.

- Grossman, P., Niemann, L., Schmidt, S. y Walach, H. (2004). Mindfulness-based stress reduction and health benefits: A meta-analysis. *Journal of Psychosomatic Research*, 57, 35–43.
- Groth, A.N. (1979). *Men who rape: The psychology of the offender*. New York: Plenum Press.
- Gruber J. (2003). Sexual harassment in the public sector. En Paludi M, Paludi CA, Jr. (Eds.), *Academic and workplace sexual harassment: A handbook of cultural, social science, management, and legal perspectives*. Westport, CT: Praeger/Greenwood.
- Gur, R.C., Gunning-Dixon, F., Bilker, W.B. y Gur, R.E. (2002). Sex differences in temporo- limbic and frontal brain volumes of healthy adults. *Cerebral Cortex*, 12, 998-1003.
- Gutek, B.A., Cohen, A.G., y Konrad, A.M. (1990). Predicting social-sexual behavior at work: A context hypothesis. *Academy of Management Journal*, 33, 560-577.
- Hackett, R.D., Bycio, P. y Guion, R.M. (1989). Absenteeism among hospital nurses: An ideographic-longitudinal analysis. *Academy of Management Journal*, 32, 424-453.
- Halbesleben, J.R.B. y Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19, 208–220.
- Halford, S. y Leonard, P. (2001). *Gender, Power and Organisations*. Basingtoke: Palgrave.
- Hambleton, R. K. (1994). Guidelines for adapting educational and psychological tests: a progress report. *European Journal of Psychological Assessment*, 10 (3), 229-244.
- Hanisch, K.A., y Hulin, C.L. (1991). General attitudes and organizational withdrawal: An evaluation of a causal model. *Journal of Vocational Behavior*, 39, 110-128.
- Hansen, A.M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B, Garde, A.H. y Orbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63-72.

- Harris, L.C. y Reynolds, K.L. (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, 6(2), 144-161.
- Harter, S. (1999). *The construction of the self*. Nueva York: Guilford Press.
- Hartig, T., Evans, G.W., Jamner, L.D., Davis, D.S. y Gärling, T. (2003). Tracking restoration in natural and urban field settings. *Journal of Environmental Psychology*, 23, 109-123.
- Hepworth, W. y Towler, A. (2004). The effects of individual differences and charismatic leadership on workplace aggression. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 176-185.
- Hershcovis, M.S. y Barling, J. (2007). Towards a relational model of workplace aggression. En J. Langan-Fox, C.L. Cooper y R. J. Klimoski (Eds.), *Research companion to the dysfunctional workplace: Management challenges and symptoms* (p.p. 268-271). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Hershcovis, M.S. y Barling, J. (2010). Comparing victim attributions and outcomes for workplace aggression and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 95, 874-888.
- Hershcovis, M.S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K.A., Dupré, K.E., Inness, M., LeBlanc, M.M. y Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92 (1), 228-238.
- Hershcovis, M.S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K.A., Dupré, K.E., Inness, M., LeBlanc, M.M. y Sivanathan, N. (2004). *Right on target. A meta-analysis of the predictors of insider-initiated workplace aggression*. Paper presented at the Annual Academy of Management Conference, New Orleans, LA.

- Hoel, H. y Cooper, C.L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).
- Hoel H., Einarsen S. y Cooper C. (2003). Organizational effects of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*, (pp. 145- 161). Londres: Taylor and Francis.
- Hoel, H., Rayner, C. y Cooper, C.L. (1999). Workplace bullying. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 14,195–230.
- Hoel, H. y Salin, D. (2003). Organizational antecedents of bullying. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). London: Taylor & Francis.
- Hollinger, R.C. (1986). Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 7, 53–75.
- Horn, P.W., Caranikas-Walker, F., Prussia, G.E. y Griffeth, R.W. (1992). A meta-analytical structural equations analysis of a model of employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 77, 890-909.
- Hulin, C.L. 1991. Adaption, persistence and commitment in organizations. En M. Dunnette y L. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2nd ed.) (pp. 445-507). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Hulin, C.L., Roznowski, M. y Hachiya, D. (1985). Alternative opportunities and withdrawal decisions: Empirical and theoretical discrepancies and an integration. *Psychological Bulletin*, 97 (2), 233-251.

- Hutton, S.A. (2006). Workplace incivility: State of the science. *Journal Nursing Administration*, 36 (1), 22-28.
- Inness, M., Barling, J. y Turner, N. (2005). Understanding supervisor targeted aggression: A within-person, between-jobs design. *Journal of Applied Psychology*, 90, 731-739.
- Instituto de la Mujer y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales MTAS (2006). *El Acoso Sexual a las Mujeres en el Ámbito Laboral: Resumen de Resultados*. Madrid: INMARK Estudios y Estrategias S.A.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT (2001). *Estrés laboral. Documentos divulgativos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo INSHT (2007). *VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Ironson, G.H. (1992). Job stress and health. En C.J. Cranny, P.C. Smith y E.F. Stone (Eds.), *Job Satisfaction* (pp. 219-239). N. Y. (U.S.A.): Lexinton Books.
- Ivancevich, J.M., Matteson, M.T. y Preston, C. (1982). Occupational stress, type A behavior, and physical well being. *Academy of Management*, 25, 237-253.
- Jacobson, E. (1938). *Progressive relaxation*. Chicago: University of Chicago Press.
- Janoff-Bulman, R. y Frantz, C.M. (1997). The impact of trauma on meaning: From meaningless world to meaningful life. En M. Power y C. Brewin (Eds.), *The transformation of meaning in psychological therapies: Integrating theory and practice* (pp. 91-106). Sussex, England: Wiley & Sons.
- Jex, S. M. (1998). *Occupational stress and job performance*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jex, S.M. y Beehr, T.A. (1991). Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9, 311-365.

- Jex, S.M. y Crossley, C.D. (2005). Organizational Consequences. En J. Barling, E.K. Kelloway y M.R. Frone (Eds.), *Handbook of Work Stress* (pp. 575-600). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Jiménez, T.I., Musitu, G. y Murgui, S. (2005). Familia, apoyo social y conducta delictiva en la adolescencia: efectos directos y mediadores. *Anuario de Psicología*, 36 (2), 181-195.
- Johannesen-Schmidt, M.C. y Eagly, A.H. (2002). Another look at sex differences in preferred mate characteristics: The effects of endorsing the tradicional female gender role. *Psychology of Women Quarterly*, 26, 322-328.
- Johns, N. y Menzel, P.J. (1999). If you can't stand the heat!: Kitchen violence and culinary art. *International Journal of Hospitality Management*, 18, 99-109.
- Johnson, P. (1976). Women and power: Toward a theory of effectiveness. *Journal of Social Issues*, 32, 99-110.
- Kahn, R.L., y Byosiére, P. (1992). Stress in organizations. En M.D. Dunnette and L.M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Vol. 3 (2^a ed; pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kahn, R.L. y Quinn, R.P. (1970). Role stress: A framework for analysis. En A. McLean (Ed.), *Occupational mental health* (pp. 50-115). New York: Rand McNally.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, D. y Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and role ambiguity*. New York: Wiley.
- Kanfer, R. y Kantrowitz, T.M. (2002). Emotion regulation: Command and control of emotion in work life. En R. Lord, R. Klimoski y R. Kanfer (Eds.), *Emotions in the workplace: Understanding the structure and role of emotions in organizational behavior* (pp. 433-472). San Francisco: Jossey-Bass.

- Kaplan, S., Bradley, J.C., Luchman, J.N. y Haynes, D. (2009). On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation. *Journal of Applied Psychology*, 94 (1), 162-176.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.
- Keashly, L. y Harvey, S. (2005). Workplace emotional abuse. En E.K. Kelloway, J. Barling y J.J. Hurrell (Eds.), *Handbook of Workplace Violence* (pp 95 - 121). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Keashly, L., Trott, V., y MacLean, L.M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence and Victims*, 9(4), 341-357.
- Kelley, H.H. (1971). *Attribution in social interaction*. Moristown, NJ: General Learning Press.
- Kemery, E.R., Mossholder, K.W. y Bedeian, A.G. (1987). Role stress, physical symptomatology, and turnover intentions: A causal analysis of three alternative specifications. *Journal of Occupational Behaviour*, 8, 11-23.
- Kern, J.H. y Grandey, A.A. (2009). Customer incivility as a social stressor: The role of race and racial identity for service employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14 (1), 46-57.
- Kivimäki, M., Ferrie, J.E., Brunner, E.J., Head, J., Shipley, M.J., Vahtera, J. y Marmot, M.G. (2005). Justice at work and reduced risk of coronary heart disease among employees: The Whitehall II Study. *Archives of Internal Medicine*, 165 (19), 2245-2251.
- Kleinbaum, D.G., Kupper, L.L. y Muller, K.E. (1988). *Applied regression analysis and other multivariate methods*. Boston: PWS-KENT Publishing Company.

- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N. y Elyakim, N. (1995). Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 277-288.
- Kristensen, N. y Westergård-Nielsen, N. (2004). *Does Low Job Satisfaction Lead to Job Mobility?* Discussion Paper No. 1026, IZA.
- Lafferty, J. (2004). The relationships between gender, empathy, and aggressive behaviors among early adolescents. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 64 (12), 6377B.
- Lapierre, L.M., Spector, P.E. y Leck, J.D. (2005). Sexual versus nonsexual workplace aggression and victims' overall job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 155–169.
- Latham, L.L. y Perlow, R. (1996). The relationship of client aggressive and nonclient-directed aggressive work behavior with self-control. *Journal of Applied Social Psychology*, 26, 1027-1041.
- Lazarus, R.S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- LeBlanc, M.M. y Barling, J. (2005). Understanding the many faces of workplace violence. En S. Fox y P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 41-63). Washington, DC: American Psychological Association.
- LeBlanc, M.M. y Kelloway, E.K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.

- Lee, H.W. y Liu, C.H. (2007). An examination of factors affecting repatriates' turnover intentions. *International Journal of Manpower*, 28 (2), 122-134.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9 (4), 297-308.
- Leymann, H. (1986). *Vuxenmobbing: om psykiskt våld i arbetslivet (Adult bullying: psychological violence in working life)*. Lund: Studentlitteratur.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence & Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Leymann, H. y Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.
- Liefooghe, A.P y Mackenzie-Dawey, K. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Lim, S. y Cortina, L.M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 483-496.
- Lim, S., Cortina, L.M. y Magley, V.J. (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93 (1), 95-107.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.

- Lundberg-Love, P. y Marmion, S. (2003). Sexual harassment in the private sector. En M.A. Paludi y C.A. Paludi Jr (Eds), *Academic and workplace sexual harassment: a handbook of cultural, social science and legal perspectives* (pp. 77-101). London: Praeger.
- MacKinnon, C.A. (1979). *Sexual harassment of working women*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Maertz, C.P. y Griffeth, R.W. (2004). Eight motivational forces and voluntary turnover: a theoretical synthesis with implications for research, *Journal of Management*, 30 (5), 667-83.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99–113.
- Maslach, C., y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.
- Mathieu, J.E. y Farr, J.L. (1991). Further evidence for the discriminant validity of measures of organizational commitment, job involvement, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 76, 127-133.
- Mathisen, G.H., Einarsen, S. y Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59-68.
- Matteson, M.T. e Ivancevich, J.M. (1987). *Controlling Work Stress*. San Francisco: Jossey-Bass.
- McCarthy, P., Sheehan, M. y Wilkie, D. (1995). *Bullying: from backyard to boardroom*. Alexandria: Millennium Books.

- McClelland, D.C. (1999). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9 (5), 331-340.
- Meijman, T.F. y Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. En P.J.D. Drenth y H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (Vol. 2: Work psychology, pp. 5-33). Hove, England: Psychology Press.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S. y Shapira, I. (2006). Burnout and the risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132, 327–353.
- Messeguer, M., Soler, I., García-Izquierdo, M., Saéz, M.C. y Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19, 225-230.
- Mikkelsen, E.G., y Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393-413.
- Mikkelsen, E.G. y Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complains: The role of state negative affectivity and generalised self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Milam, A.C., Spitzmueller, Ch. y Penney, L.M. (2009). Investigating individual differences among targets of workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14 (1), 58-69.
- Miner-Rubino K. y Cortina L.M. (2007). Beyond targets: Consequences of vicarious exposure to misogyny at work. *Journal Applied Psychology*, 92 (5), 1254-1269.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. MTAS (2004). *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Almodóvar, A. (Coord.).

- Mobley, W.H., Griffith, R.W., Hand, H.H. y Meglino, B.M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 96, 493-522.
- Mobley, W.H., Horner, S.O. y Hollingsworth, A.T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63, 408-414.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Galindo, C., San Julián, L., Rodríguez, R., Morante, M^a.E. y Losada, M^a.M. (2002). *Manual sobre acoso psicológico: Transportes y comunicaciones de la Comunidad de Madrid*. Madrid: UGT.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y Gálvez, M. (2005). Personalidad Positiva y Salud. En L. Flórez-Alarcón, M.M. Botero y B. Moreno-Jiménez (Eds.), *Psicología de la Salud: Temas actuales de Investigación en Latinoamérica*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte.
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E. y González-Gutiérrez, J.L. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 151-171.
- Moreno-Jiménez, B., González-Gutiérrez, J.L. y Garrosa, E. (2001). Variables de personalidad y proceso de burnout: Personalidad resistente y sentido de la coherencia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 20, 1-18.
- Moreno-Jiménez, B., Martínez, M., Rodríguez-Muñoz, A. y Gálvez, M. (2006). Predictores organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Aplicación del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 22 (3), 333-346.

- Moreno-Jiménez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A. I., Geurts, S., Rodríguez-Muñoz, A. y Garrosa, E. (2009). Effects of work-family conflict on employee's well-being: The moderating role of recovery experiences. *Journal of Occupational Health Psychology, 14* (4), 427-440.
- Moreno-Jiménez, B. y Rodríguez-Muñoz, A. (2006). Introducción al número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 22*, 245-250.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E. y Morante, M.E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psycothema, 17* (4), 627-632.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., Morante, E., Rodríguez-Carvajal, R. (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología em estudo, 10* (1), 3-10.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Martínez, M. y Gálvez, M. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of Negative Acts Questionnaire. *The Spanish Journal os Psychology, 10* (2), 449-457.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Morante, M^a.E. y Rodríguez-Carvajal, R. (2004). The relevance of organizational factors on the occurrence of mobbing. *Psychology & Health, 19* (supplement), 118.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Pastor, J.C., Sanz-Vergel, A.I. y Garrosa, E. (2009). The moderating effects of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual Differences, 46*, 359-364.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Salin, D. y Morante, M.E. (2008). Workplace bullying in Southern Europe: prevalence, forms, and risk groups in a spanish sample. *International Journal of Organizational Behavior, 13*(2), 95-109.

- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., Sanz-Vergel, A.I. y Rodríguez-Carvajal, R. (2008). El efecto del acoso psicológico en el insomnio: el papel del distanciamiento psicológico y la rumiación. *Psicothema*, 20 (4), 760-765.
- Moya, M., Navas, L. y Gómez-Berrocal, C. (1991). Escala sobre la ideología del rol sexual. En Xunta de Galicia (Ed.), *Actas del Congreso de Psicología Social* (pp. 554-566). Santiago de Compostela: Consellería de Sanidad y Servicios Sociales.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to work*. California: Pacific Grove Publishing Company.
- Mueller, C.W. y McCloskey, J.C. (1990). Nurses job satisfaction. A proposed measure. *Nursing Research*, 39, 113-117.
- Muñiz, J. y Hambleton, R.K. (2000). Adaptación de los tests de unas culturas a otras. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento*, 2 (2), 129-149.
- Murrell, A.J. (1996). Sexual harassment and women of color: Issues, challenges, and future directions. En M.S. Stockdale (Ed.), *Sexual harassment in the workplace: Perspectives, frontiers, and response strategies* (pp. 51-66). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Naumann, S.E. y Bennett, N. (2000). A case for procedural justice climate: Development and test of a multilevel model. *Academy of Management Journal*, 43, 881-889.
- Neuman, J.H. y Baron, R.A. (1997). Aggression in the workplace. En R.A. Giacalone y J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations* (pp. 37-67). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Neuman, J.H. y Baron, R.A. (1998). Workplace violent and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes and preferred targets. *Journal of Management*, 24, 391-419.

- Neuman, J.H., y Baron, R.A. (2005). Aggression in the workplace: A social psychological perspective. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 13-40). Washington, DC: American Psychological Association.
- Nicholson, N. (1984). A theory of work role transitions. *Administrative Science Quarterly*, 29, 172-191.
- Niedl, K. (1995). Mobbing/bullying at the workplace. München: Rainer Hampp Verlag.
- Northwestern National Life Insurance Company (1993). *Fear and violence in the workplace: A survey documenting the experience of American workers*. Minneapolis, MN: Author.
- Nunnally, J.C. y Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory* (3rd Ed.). New York: McGraw-Hill.
- O'Leary-Kelly, A.M., Bowes-Sperry, L., Bates, C.A. y Lean, E.R. (2009). Sexual Harassment at Work: A Decade (Plus) of Progress. *Journal of Management*, 35, 503-536.
- O'Leary-Kelly, A.M., Griffin, R.W. y Glew, D.J. (1996). Organization motivated aggression: A research framework. *Academy of Management Review*, 21, 225-253.
- Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P. y Peiró, J.M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar físico y psíquico en soldados profesionales. *Psicothema* 15 (1), 54-57.
- Parkinson, B. y Totterdell, P. (1999). Classifying Affect-regulation Strategies. *Cognition and Emotion*, 13 (3), 277-303.
- Parsons, T. y Bales, R.F. (1955). *Family, socialization and interaction process*. Glencoe, IL: Free Press.

- Pastor, R. (1998). Asimetría genérica y representaciones de género. En J. Fernández (Coord.), *Género y Sociedad* (pp.207-238). Madrid: Pirámide.
- Pastor, R. (2000). Aspectos psico-sociales de la asimetría genérica: rupturas, cambios y posibilidades. En J. Fernández (Coord.), *Intervención en los ámbitos de la sexología y la generología*. Madrid: Pirámide.
- Pastor, R. y Martínez-Benlloch, I. (1991). Roles de género: Aspectos psicológicos de las relaciones entre los sexos. *Investigaciones Psicológicas*, 9, 117-143. Madrid: Universidad Complutense.
- Pearson, C.M., Anderson, L.M. y Porath, C.L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29, 123-137.
- Pearson, C.M. y Porath, C.L. (2005). On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for “nice”? think again. *Academy of Management Executive*, 19, 7-18.
- Peiró, J.M. (1994). *Intervención psicosocial en psicología del trabajo y de las organizaciones*. Barcelona: PPU.
- Peiró, J.M., González-Romá, V., Tordera, N. y Mañas, M.A. (2001). Does Role Stress Predict Burnout over Time among Health Care Professionals? *Psychology and Health*, 16, 511-525.
- Peiró, J.M., Meliá, J.L., Torres M.A. y Zurriaga R. (1986). La medida de la experiencia de la ambigüedad en el desempeño de roles: El cuestionario general de ambigüedad de rol en ambientes organizacionales. *Evaluación psicológica*, 3, 27-53.
- Pelletier, C.L. (2004). The effect of music on decreasing arousal due to stress: A meta-analysis. *Journal of Music Therapy*, 41, 192–214.

- Penney, L.M. y Spector, P.E. (2005). Job stress, incivility, counterproductive work behavior: the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 777-796.
- Pérez-Bilbao, J., Nogareda, C., Martín-Daza, F. y Sancho, T. (2001). *Mobbing, violencia física y acoso sexual*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Pérez-Pérez, N. y Castejón, J.L. (2005, noviembre). *Diferencias de género en inteligencia emocional en estudiantes universitarios*. Congreso Universitario de psicología y logopedia, Málaga.
- Piirainen, H., Elo, A.L., Hirvonen, M., Kauppinen, K., Ketola, R., Laitinen, H., Lindström, K., Reijula, K., Riala, R., Viluksela, M. y Virtanen, S. (2000). *Työ ja terveys – haastattelututkimus v. 2000. Taulukkoraportti. (Work and health – Survey 2000. Table report.)*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Pimlott-Kubiak, S. y Cortina, L.M. (2003). Gender, victimization, and outcomes: Reconceptualizing risk. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 71, 528–539.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, I. (2004). *Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.Y. y Podsakoff, N.P. (2003). Common method Biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 879-903.
- Porath, C.L. y Erez, A. (2007). Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50, 1181-1197.

- Porter, L.W., Crampon, W.J. y Smith, F.J. (1976). Organizational commitment and managerial turnover: A longitudinal study. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 15, 87-98.
- Porter L.W. y Steers R.M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Pratt, L.I. y Barling, J. (1988). Differentiating between daily hassles, acute and chronic stressors: A framework and its implications. En J.R. Hurrell, L.R. Murphy, S.L. Sauter, y C.L. Cooper (Eds.), *Occupational stress: Issues and developments in research* (pp. 41-53). London: Taylor & Francis.
- Pratten, J.D. (2003). The training and retention of chefs. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15, 237-242.
- Preacher, K.J. Y Hayes, A.F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediational models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 36, 717-731.
- Pryor, J. y Fitzgerald, L. (2003). Sexual harassment research in the United States. En S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 79-100). London: Taylor & Francis.
- Pryor, J.B., y Whalen, N.J. (1997). A typology of sexual harassment: Characteristics of harassers and the social circumstances under which sexual harassment occurs. En W. O'Donahue (Ed.), *Sexual harassment: Theory, research, and treatment* (pp. 129-151). Boston: Allyn y Bacon.
- Raver, J.L. (2004). *Behavioral outcomes of interpersonal aggression at work: a mediated and moderated model*. Tesis Doctoral no publicada. Universidad de Maryland.

- Rederstorff, J.C., Buchanan, N.T. y Settles, I.H. (2007). The moderating roles of race and gender role attitudes in the relationship between sexual harassment and psychological well-being. *Psychology of Women Quarterly*, 31, 50-61.
- Ringstad, R. (2005). Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators. *Social Work*, 50(4), 305-313.
- Rizzo, J.R., House, R.J. y Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Robinson, S. L. y Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multi-dimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Robinson, S. L. y O'Leary-Kelly, A. M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41, 658-672.
- Rogers, K.A. y Kelloway, E.K. (1997). Violence at work: personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 63-71.
- Rook, J.W. y Zijlstra, F.R.H. (2006). The contribution of various types of activities to recovery. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 218-240.
- Rospenda, K.M., Richman, J.A., Wislar, J.S. y Flaherty, J.A. (2000). Chronicity of sexual harassment and generalized work-place abuse: Effects on drinking outcomes. *Addiction*, 95, 1805-1820.
- Rowe M.M. y Sherlock H. (2005). Stress and verbal abuse in nursing: do burned out nurses eat their young? *Journal of Nursing Management* 13, 242-248.
- Roznowski, M. y Hanisch, K.A. (1990). Building systematic heterogeneity into work attitudes and behavior measures. *Journal of Vocational Behavior*, 36, 361-375.

- Rupp, D.E. y Cropanzano, R. (2002). The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifoci organizational justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 925-946.
- Saarni, C. (2000). *The development of emotional competente*. New York: The Guildford Press.
- Salin, D. (2003). The significance of gender in the prevalence, forms, and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisasjonsstudier*, 5 (3), 30-50.
- Santos, A., Leather, P., Dunn, J. y Zarola, A. (2009). Gender differences in exposure to co-worker and public-initiated violence: Assessing the impact of work-related violence and aggression in police work. *Work & Stress*, 23 (2), 137-154.
- Sanz-Vergel, A.I., Sebastián, J., Rodríguez-Muñoz, A., Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B. y Sonnentag, S. (2010). Adaptación del “Cuestionario de Experiencias de Recuperación” a una muestra española. *Psicothema*, 22 (4), 990-996.
- Schat, A.C.H., Frone, M.R. y Kelloway, E.K. (2006). Prevalence of workplace aggression in the U.S. workforce: Findings from a national study. En E.K. Kelloway, J. Barling y J.J. Hurrell (Eds.), *Handbook of workplace violence* (p.p. 47-89). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Schat, A.C.H. y Kelloway, E.K. (2000). The effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 386-402.
- Schat, A.C.H. y Kelloway, E.K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.

- Schat, A.C.H. y Kelloway, E.K. (2005). Workplace Aggression. En J. Barling, E.K. Kelloway y M.R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (p.p. 189-218). California: Sage Publications.
- Schaufeli, W.B., y Taris, T.W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common grounds and worlds apart. *Work & Stress*, 19, 256–262.
- Schneider, K.T., Swan, S. y Fitzgerald, L.F. (1997). Job-related and psychological effects of sexual harassment in the workplace: Empirical evidence from two organizations. *Journal of Applied Psychology*, 82, 401–415.
- Scott, J. (1988). *Gender and the politics of history*. New York: Columbia University Press.
- Secretaría Confederal de la Mujer de Confederación Sindical de Comisiones Obreras CC.OO. (2000). *El acoso sexual en el trabajo en España*. Madrid: Paralelo Edición S.A.
- Sheehan, M., McCarthy, P., Barker, M. y Henderson M. (2001, July). *A model for assessing the impacts and costs of workplace bullying*. Paper presented at the Standing Conference on Organisational Symbolism (SCOS), Trinity College Dublin.
- Shrout, P.E. y Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-445.
- Shields, M.A. y Ward, M.E. (2001). Improving nurse retention in the British National Health Service: The impact of job satisfaction on intentions to quit. *Journal of Health Economics*, 20 (5), 677–801.
- Siehl, E. (1987). Garment workers: Perception of inequities and employee theft. *British Journal of Criminology*, 27, 174-190.
- Skarlicki, D.P. y Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.

- Skarlicki, D.P., Folger, R. y Tesluk, P. (1999). Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation. *Academy of Management Journal*, 42(1), 100-108.
- Somech, A. y Drach-Zahavy, A. (2007). Coping with work-family conflict: The distinctive effect of gender-role ideology. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12 (1), 1-19.
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 196–210.
- Sonnentag, S. y Bayer, U.-V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 393–414.
- Sonnentag, S. y Fritz, Ch. (2007). The recovery experience questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12 (3) 204–221.
- Sonnentag, S. y Krueger, U. (2006). Psychological detachment from work during off-job time: The role of job stressors, job involvement, and recovery-related self efficacy. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 197–217.
- Sonnentag, S. y Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home? *International Journal of Stress Management*, 11, 366–391.
- Sonnentag, S. y Ute-Vera, B.(2005). Switching Off Mentally: Predictors and Consequences of Psychological Detachment From Work During Off-Job Time. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 393-414.
- Souza-Poza, A. y Henneberger, F. (2001, May). *Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study*. VII Annual Meeting of the Society of Labor Economists (SOLE), Baltimore.

- Spector, P.E. (1975). Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions of employees. *Journal of Applied Psychology*, 60, 635–637.
- Spector, P.E. (1978). Organizational frustration: A model and review of the literature. *Personnel Psychology*, 31, 815-829.
- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spector, P.E., Chen, P.Y. y O’Connell, B.J. (2000). A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 211-218.
- Spector, P.E. y Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work Behavior: Some parallels between Counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resources Management Review*, 12, 269-292.
- Spector, P.E., y Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counter-productive work behavior. En S. Fox y P. E. Spector (Eds.), *Counter-productive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 151-174). Washington, DC: American Psychological Association.
- Spector, P.E., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, A. y Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*, 68, 446-460.
- Spector, P.E. y Goh, A. (2001). The Role of Emotions in the Occupational Stress Process. En P.L. Perrew y D.C. Ganster (Eds.), *Research in Occupational Stress and Well Being* (pp. 195-232). Oxford, UK: JAI Press, Elsevier Science, Inc.
- Spector, P.E. y Jex, S.M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale,

- quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367.
- Spector, P.E. y O'Connell, B.J. (1994). The contribution of personality traits, negative affectivity, locus of control and Type A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 1-11.
- Stanton, J. M., Sinar, E.F., Balzer, W.K., Julian, A.L., Thoresen, P., Aziz, S., Fsher, G.G. y Smith, P.C. (2001). Development of a compact measure of job satisfaction: the abridged Job Descriptive Index. *Educational and Psychological Measurement*, 61(6), 1104-1122.
- Steele, C.M. (1988). The psychology of self-affirmation: Sustaining the integrity of the self. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental psychology* (Vol. 21, pp. 261-302). New York: Academic Press.
- Stockdale, M.S. (Ed.). (1996). *Sexual harassment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stone, A.A., Kennedy-Moore, E. y Neale, J.M. (1995). Association between daily coping and end-of-day mood. *Health Psychology*, 14, 341-349.
- Strauss-Blasche, G., Reithofer, B., Schobersberger, W., Ekmekcioglu, C. y Marktl, W. (2005). Effect of vacation on health: Moderating factors of vacation outcome. *Journal of Travel Medicine*, 12, 94-101.
- Stuart, R.B. (1981). Violence in perspective. En R.B. Stuart (Ed.), *Violent behavior: Social learning approaches to prediction, management and treatment* (pp. 3-30). New York: Brunner/Mazel.
- Tangri, S. S., y Hayes, S. M. (1997). *Theories of sexual harassment*. En W.O'Donohue (Ed.), *Sexual harassment: Theory, research, and treatment* (pp. 185-199). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

- Tapia, M. y Marsch II, G.E. (2006). The effects of sex and grade-point average on emotional intelligence. *Psicothema*, 18, 108-111.
- Taris, T.W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20, 316–334.
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Tepper, B. J. (2001). Health consequences of organizational injustice: Tests of main and interactive effects. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 86(2), 197-215.
- Tepper, B.J., Duffy, M.K. y Henle, C.A. (2002). *Development and test of an interactional model of abusive supervision*. Unpublished manuscript, University of North Carolina, Charlotte.
- Tepper, B.J., Duffy, M.K. y Shaw, J.D. (2001). Personality moderators of the relationship between abusive supervision and subordinates resistance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 974-983.
- Tett, R.P. y Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Thomas, J. y Bliese, P.D. (2005). Interpersonal Conflict and Organizational Commitment: Examining Two Levels of Supervisory Support as Multilevel Moderators. *Journal of Applied Social Psychology*, 2005, 35(11), 2375-2398.
- Thompson, B. (1994). The pivotal role of replication in psychological research: Empirically evaluating the replicability of sample results. *Journal of Personality*, 62, 157-179.

- Thoresen, C.J., Kaplan, S.A., Barsky, A.P., Warren, C.R. y Chermont, D.K. (2003). The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: a meta-analytic review and integration. *Psychological Bulletin*, 129 (6), 914-945.
- Timmerman, G. y Bajema, C. (2000). The impact of organizational culture on perceptions and experiences of sexual harassment. *Journal of Vocational Behavior* 57, 88–205.
- Tinsley, H.E.A. y Eldredge, B.D. (1995). Psychological benefits of leisure participation: A taxonomy of leisure activities based on their need-gratifying properties. *Journal of Counselling Psychology*, 42, 123–132.
- Tobin, T.J. (2001). Organizational determinants of violence in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 6, 91-102.
- Tomison, A.M., y Tucci, J (1997). Emotional abuse: The hidden form of maltreatment. *Issues in Child Abuse Prevention*, 8, 1-36.
- Topa, G., Depolo, M., y Morales, J.F. (2007). Acoso laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus antecedentes y consecuencias. *Psicothema*, 19 (1), 88-94.
- Topa, G., Gallastegui, J.A. y Morales, J.F. (2006). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales. *Psicothema*, 18 (4), 766-771.
- Topa, G., Morales, J.F. y Depolo, M. (2008). Perceived sexual harassment at work: Meta-analysis and structural model of antecedents and consequences. *The Spanish Journal of Psychology*, 11 (1), 207-218.
- United States Postal Service Commission on a Safe and Secure Workplace (2000). *Report of the United States Postal Service Commission on a Safe and Secure Workplace*. New York: National Center on Addiction and Substance Abuse at Columbia University.
- Ursin, H. y Eriksen, H.R. (2004). The cognitive activation theory of stress. *Psychoneuroendocrinology*, 29, 567–592.

- Van der Klink, J.J.L., Blonk, R.W.B., Schene, A.H. y Van Dijk, F.J.H. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91, 270–276.
- Van Hooff, M.L.M., Geurts, S.A.E., Kompier, M.A.J. y Taris, T.W. (2007). Workdays, in-between workdays and the weekend: A diary study on effort and recovery. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80, 599–613.
- Van Kleef, G.A., De Dreu, C.K.W. y Manstead, A.S.R. (2004). The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 57-76.
- Vardi, Y. y Weiner, Y. (1996). Misbehavior in organizations: a motivational Framework. *Organizational Science*, 7, 151-165.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying - psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 203-214.
- Vartia, M. (2003). *Workplace bullying: A study on the work environment, well-being and health*. Doctoral dissertation. People and work research reports 56. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Vaughan, D. (1983). *Controlling unlawful organizational behavior: Social structure and corporate misconduct*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Villanueva, D. y Djurkovic, N. (2009). Occupational stress and intention to leave among employees in small and medium enterprises. *International Journal of Stress Management*, 16, 124-137.
- Watson, D., Clark, L., y Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.

- Watson, D. y Pennebaker, J.W (1989). Health complaints, stress, and distress: Exploring the central role of negative affectivity. *Psychological Review*, 96, 234-254.
- Watson, D. y Tellegen, A. (1985). Towards a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.
- Weiss, H.M. y Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. En B.M. Staw y L.L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior: An annual series of analytical essays and critical reviews* (Vol. 18, pp. 1–74). Oxford: Elsevier Science/JAI Press.
- Wharton, A.S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20 (2), 205-232.
- Wheaton, B. (1994). Sampling the Stress Universe. En W.R. Avison y I.H. Gotlib (Eds). *Stress and mental health. Contemporary issues and prospects for the future*. Nueva York: Plenum Press.
- Willness, Ch.R., Steel. P. y Lee, K. (2007). A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60, 127–162.
- Wright, T.A. y Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486–493.
- Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-85.
- Zapf, D. y Einarsen, S.E. (2001). Bullying in the workplace: Recent trends in research and practice. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 369-373.
- Zapf, D. y Einarsen, S.E. (2005). Mobbing at work. Escalated conflicts in Organizations. En S. Fox y P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive workplace behavior: Investigations*

of actors and targets (pp. 237-270). Washington, DC: American Psychological Association.

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215–237.

Zellars, K.L., Meurs, J.A., Perrewé, P.L., Kacmar, Ch. y Rossi, A.M. (2009). Reacting to and recovering from a stressful situation: The negative affectivity-physiological arousal relationship. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(1), 11-22.

Zimmerman, R.D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: A meta-analytic path model. *Personnel Psychology*, 61, 309-348.

Zohar, D. (1995). The justice perspective of job stress. *Journal of Organizational Behavior*, 16(5), 487-495.

Zohar, D., Tzischinski, O. y Epstein, R. (2003). Effects of energy availability on immediate and delayed emotional reactions to work events. *Journal of Applied Psychology*, 88, 1082–1093.

ANEXO: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

Género: ☐ Masculino ☐ Femenino Fecha: _____

Edad: ____ años **Nacionalidad** _____

Relaciones personales: ☐ Soltero ☐ Casado/viviendo en pareja ☐ Separado/divorciado ☐ Viudo

Número de hijos: ____

Estudios realizados: ☐ Primaria ☐ Bachiller/secundaria ☐ Formación profesional
☐ Titulado universitario ☐ Postgrado ☐ Otros ¿cuál?

Tamaño de la empresa

☐ - 10 trabajadores ☐ 10 a 49 trabajadores ☐ 50- 249 trabajadores ☐ + de 250
trabajadores

Tiempo en el puesto actual: _____ años o Menos de 1 año ____

Sector de los servicios en el que trabaja actualmente:

☐ Comercio ☐ Hostelería (turismo) ☐ Tecnologías de la información
☐ Transporte ☐ Servicios a empresas ☐ Juego ☐ Otros ¿cuál?

Cargo que ocupas:

☐ Directivo ☐ Mando intermedio ☐ Empleado o trabajador ☐ Otros ¿cuál?

Tipo de contrato: ☐ Temporal ☐ Indefinido/fijo ☐ Funcionario
☐ Por obra o ETT ☐ Autónomo ☐ Otros ¿cuál?

Horario de trabajo: ☐ Jornada partida (mañana y tarde) ☐ Jornada intensiva (por ej. de 8 a 14 horas)
☐ Media Jornada ☐ Por turnos ☐ Por horas

Turno de Trabajo: ☐ Mañana y tarde ☐ Mañana, tarde, noche ☐ Mañana ☐ Tarde ☐ Noche

Número de horas que trabajas a la semana: ____

CUESTIONARIO DE SALUD GENERAL

(Variable: Alteraciones en la salud)

Nos gustaría saber si tienes algún problema médico y cómo ha sido tu estado de salud, en general, durante las **últimas semanas**. Por favor, contesta las siguientes preguntas señalando las respuestas que mejor se apliquen a tu estado.

En las últimas semanas:

1. ¿Te has sentido perfectamente bien de salud y en plena forma?	0. Mejor que lo habitual	1. Igual que lo habitual	2. Peor que lo habitual	3. Mucho peor que lo habitual
2. ¿Has tenido la sensación de que necesitabas un reconstituyente?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
3. ¿Te has sentido agotado y sin fuerzas para nada?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
4. ¿Has tenido la sensación de que estabas enfermo?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
5. ¿Has padecido dolores de cabeza?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
6. ¿Has tenido la sensación de opresión en la cabeza, o de que la cabeza te va a estallar?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
7. ¿Has tenido oleadas de calor o escalofríos?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
8. ¿Tus preocupaciones te han hecho perder mucho sueño?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
9. ¿Has tenido dificultades para seguir durmiendo de un tirón toda la noche?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
10. ¿Te has notado constantemente agobiado y en tensión?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
11. ¿Te has sentido con los nervios a flor de piel y malhumorado?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
12. ¿Te has asustado o has tenido pánico sin motivo?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
13. ¿Has tenido la sensación de que todo se te viene encima?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual

14. ¿Te has notado nervioso y “a punto de explotar” constantemente?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
15. ¿Te las has arreglado para mantenerte ocupado y activo?	0. Más activo que lo habitual	1. Igual que lo habitual	2. Menos que lo habitual	3. Mucho menos que lo habitual
16. ¿Te cuesta más tiempo hacer las cosas?	0. Menos tiempo que lo habitual	1. Igual que lo habitual	2. Más tiempo que lo habitual	3. Mucho más tiempo que lo habitual
17. ¿Has tenido la impresión, en conjunto, de que estás haciendo las cosas bien?	0. Mejor que lo habitual	1. Igual que lo habitual	2. Peor que lo habitual	3. Mucho peor que lo habitual
18. ¿Te has sentido satisfecho con tu manera de hacer las cosas?	0. Más satisfecho que lo habitual	1. Igual que lo habitual	2. Menos que lo habitual	3. Mucho menos que lo habitual
19. ¿Has sentido que estás desempeñando un papel útil en la vida?	0. Más útil que lo habitual	1. Igual de que lo habitual	2. Menos que lo habitual	3. Mucho menos que lo habitual
20. ¿Te has sentido capaz de tomar decisiones?	0. Más capaz que lo habitual	1. Igual que lo habitual	2. Menos que lo habitual	3. Mucho menos que lo habitual
21. ¿Has sido capaz de disfrutar de tus actividades normales de cada día?	0. Más que lo habitual	1. Igual que lo habitual	2. Menos que lo habitual	3. Mucho menos que lo habitual
22. ¿Has pensado que eres una persona que no vale para nada?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
23. ¿Has estado viviendo la vida totalmente sin esperanza?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
24. ¿Has tenido el sentimiento de que la vida no merece la pena vivirse?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
25. ¿Has pensado en la posibilidad de “quitarte de en medio”?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
26. ¿Has notado que a veces no puedes hacer nada porque tienes los nervios desquiciados?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
27. ¿Has notado que deseas estar muerto y lejos de todo?	0. No, en absoluto	1. No más que lo habitual	2. Algo más que lo habitual	3. Mucho más que lo habitual
28. ¿Has notado que la idea de quitarte la vida te viene repentinamente a la cabeza?	0. Claramente, no	1. Me parece que no	2. Se me ha cruzado por la mente	3. Claramente lo he pensado

LISTA DE CONDUCTAS CONTRAPRODUCTENTES

Lee cada enunciado y señala con una "X" la alternativa que describa mejor tu comportamiento en tu **trabajo actual**

Nunca	Una o dos veces	Una o dos veces por mes	Una o dos veces por semana	Cada día
1	2	3	4	5

En tu trabajo actual, ¿con qué frecuencia has estado implicado en las siguientes situaciones?					
1. Llegaste a trabajar tarde sin permiso	1	2	3	4	5
2. Dijiste que estabas enfermo sin estarlo para no ir a trabajar	1	2	3	4	5
3. Tomaste un descanso más amplio que el permitido	1	2	3	4	5
4. Te fuiste del trabajo antes de tu hora de salida	1	2	3	4	5
5. Hiciste tu trabajo de manera incorrecta intencionadamente	1	2	3	4	5
6. Intencionadamente, trabajaste lentamente cuando las cosas necesitaban estar terminadas	1	2	3	4	5
7. No seguiste instrucciones intencionadamente	1	2	3	4	5

INTENCIONES DE ABANDONO

Indica con una "X" tu grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes situaciones relacionadas con tu **trabajo actual**

Total desacuerdo	En desacuerdo	Algo en desacuerdo	Neutral	Algo de acuerdo	De acuerdo	Total acuerdo
0	1	2	3	4	5	6

1. Pienso frecuentemente en dejar este trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Probablemente busque un trabajo nuevo durante el próximo año	0	1	2	3	4	5	6

ESCALA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Lee cada enunciado y señala con una "X" la respuesta que mejor describa tu situación en tu **trabajo actual**

En muy pequeña medida	En pequeña medida	En mediana medida	En gran medida	En muy grande medida
1	2	3	4	5

JUSTICIA DISTRIBUTIVA

Para responder las siguientes preguntas piensa en las **recompensas** (ej. aumentos de salario, ascensos, reconocimiento, etc.) que como empleado has recibido por parte de tus jefes.

Hasta qué punto:

1. ¿Tus recompensas reflejan el esfuerzo que has puesto en tu trabajo?	1	2	3	4	5
2. ¿Tus recompensas son apropiadas para el trabajo que has terminado?	1	2	3	4	5
3. ¿Tus recompensas reflejan que has contribuido a la organización?	1	2	3	4	5
4. ¿Tus recompensas son justas teniendo en cuenta tu desempeño?	1	2	3	4	5

JUSTICIA PROCEDIMENTAL

Para responder las siguientes preguntas piensa en los criterios que han utilizado tus jefes **para dar recompensas o reconocimiento** (ej. logro de objetivos, esfuerzo, horas trabajadas, etc.)

Hasta qué punto:

1. ¿Has sido capaz de expresar tus puntos de vista y sentimientos ante los criterios utilizados para dar recompensas?	1	2	3	4	5
2. ¿Has tenido influencia sobre las recompensas obtenidas a partir de dichos criterios?	1	2	3	4	5
3. ¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados consistentemente (de la misma manera a todos los empleados)?	1	2	3	4	5
4. ¿Los criterios para dar recompensas han sido aplicados de manera neutral (sin prejuicios)?	1	2	3	4	5
5. ¿Los criterios para dar recompensas se han basado en información precisa?	1	2	3	4	5
6. ¿Has sido capaz de solicitar las recompensas laborales que mereces según dichos criterios?	1	2	3	4	5
7. ¿Los criterios para dar recompensas se han basado en estándares éticos y morales?	1	2	3	4	5

JUSTICIA INTERPERSONAL

Para responder las siguientes preguntas piensa en tu jefe o supervisor (quien evalúa tu trabajo). Hasta qué punto:					
1. ¿Te ha tratado de manera educada?	1	2	3	4	5
2. ¿Te ha tratado con dignidad?	1	2	3	4	5
3. ¿Te ha tratado con respeto?	1	2	3	4	5
4. ¿Ha evitado chistes o comentarios inapropiados?	1	2	3	4	5

JUSTICIA INFORMATIVA

Para responder las siguientes preguntas piensa en tu jefe o supervisor (quien evalúa tu trabajo). Hasta qué punto:					
1. ¿Ha sido sincero en la comunicación contigo?	1	2	3	4	5
2. ¿Te ha explicado detalladamente los criterios que utilizará para recompensarte por tu trabajo?	1	2	3	4	5
3. ¿Las explicaciones con respecto a los criterios para recompensarte han sido razonables?	1	2	3	4	5
4. ¿Te ha comunicado detalles relacionados con tu trabajo de manera oportuna?	1	2	3	4	5
5. ¿Parece que tiene en cuenta las necesidades específicas de los empleados para comunicarse con ellos?	1	2	3	4	5

ESCALA DE COMPETENCIA EMOCIONAL

A continuación, indica con una "X" en qué grado estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3	4	5

1. Puedo expresar verbalmente mis emociones sin dificultad	0	1	2	3	4	5
2. Cuando me siento mal, puedo decirlo con palabras	0	1	2	3	4	5
3. Cuando tengo problemas y me siento mal, hablo con alguien acerca de cómo me siento	0	1	2	3	4	5
4. Mis amigos me dicen que me cuesta llegar a entender cómo se sienten	0	1	2	3	4	5
5. Es complicado para mí darme cuenta que un amigo está pasando por un mal momento	0	1	2	3	4	5
6. Realmente, no conozco cómo se sienten mis amigos o personas más cercanas, si no me lo dicen	0	1	2	3	4	5
7. Me cuesta involucrarme en las emociones de las otras personas	0	1	2	3	4	5
8. No puedo expresar verbalmente mis emociones, no encuentro las palabras necesarias	0	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE EXPERIENCIAS DE RECUPERACIÓN

Indica con una cruz la alternativa que mejor se ajuste a tu modo de ser o actuar

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1. Después del trabajo, soy capaz de “desconectar”	1	2	3	4	5
2. Cuando salgo de trabajar, me olvido completamente del trabajo	1	2	3	4	5
3. Soy capaz de distanciarme de mi trabajo	1	2	3	4	5
4. A veces me tomo un respiro de las demandas de mi trabajo	1	2	3	4	5
5. Soy capaz de dejar el trabajo a un lado y relajarme	1	2	3	4	5
6. Realizo actividades que me ayudan a sentirme relajado	1	2	3	4	5
7. Después del trabajo, me tomo mi tiempo para descansar	1	2	3	4	5
8. Me tomo mi tiempo para realizar actividades que me distraen y satisfacen	1	2	3	4	5
9. Fuera del trabajo, trato de aprender cosas nuevas	1	2	3	4	5
10. Fuera del trabajo, busco nuevos retos intelectuales	1	2	3	4	5
11. Después del trabajo, realizo otras actividades que suponen un reto para mí	1	2	3	4	5
12. Después del trabajo, realizo otras actividades que abren mis horizontes	1	2	3	4	5
13. Puedo decidir por mí mismo qué actividades hacer durante mi tiempo libre	1	2	3	4	5
14. Fuera del trabajo, puedo decidir mi horario	1	2	3	4	5
15. Decido por mí mismo cómo pasar mi tiempo libre	1	2	3	4	5
16. Fuera del trabajo, las tareas que tengo que hacer las llevo a cabo en el momento en que yo decido	1	2	3	4	5

ESCALA DE AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Señala con una "X" la frecuencia como te sientes **actualmente** en cada una de las siguientes situaciones

	Nunca me he sentido así						Me siento así a diario
1. Me siento agotado emocionalmente de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento exhausto al final de mi jornada laboral	0	1	2	3	4	5	6
3. Temo levantarme por la mañana y enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4. Me siento "quemado" en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
5. Me siento frustrado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
6. Siento que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6

ESCALA DE AFECTO NEGATIVO

Pensando acerca de ti mismo y en cómo experimentas las emociones en tu vida cotidiana, en qué medida te sientes generalmente:

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Angustiado	1	2	3	4	5
2. Contrariado	1	2	3	4	5
3. Culpable	1	2	3	4	5
4. Asustado	1	2	3	4	5
5. Hostil	1	2	3	4	5
6. Irritable	1	2	3	4	5
7. Avergonzado	1	2	3	4	5
8. Nervioso	1	2	3	4	5
9. Agitado	1	2	3	4	5
10. Miedoso	1	2	3	4	5

ESCALA DE INCIVISMO LABORAL

Marca con una "X" la opción que corresponda

Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Varias veces	La mayor parte del tiempo
0	1	2	3	4

Durante el tiempo que llevas trabajando en tu actual empresa, te has encontrado en situaciones en las que alguno de tus superiores o compañeros:					
1. Te menospreciaron y/o subestimaron	0	1	2	3	4
2. Prestaron poca atención a tus declaraciones o mostraron poco interés en tu opinión	0	1	2	3	4
3. Hicieron comentarios humillantes o degradantes sobre ti	0	1	2	3	4
4. Se dirigieron a ti en términos poco profesionales, públicamente o en privado	0	1	2	3	4
5. Fuiste ignorado o excluido del resto de compañeros o grupo profesional	0	1	2	3	4
6. Dudaron de tu juicio sobre un asunto del que tienes responsabilidad	0	1	2	3	4
7. Hicieron intentos no deseados de implicarte en discusiones sobre asuntos personales	0	1	2	3	4

CUESTIONARIO DE EXPERIENCIAS SEXUALES
(Variable: Abuso sexual)

A continuación encontrarás una serie de situaciones a las que te has podido ver expuesto en tu trabajo. Frente a cada una de ellas indica con una "X" la frecuencia con la que las has vivido con tus jefes, compañeros y/o clientes durante los **2 ÚLTIMOS AÑOS**.

Nunca	Una o dos veces	A veces	Frecuentemente	Muchas veces
1	2	3	4	5

Durante los 2 últimos años con qué frecuencia algún jefe, compañero o cliente:					
1. Te contó chistes o historias sexuales ofensivas	1	2	3	4	5
2. Hizo intentos inoportunos de involucrarte en discusiones de temas sexuales	1	2	3	4	5
3. Te trató de forma diferente por tu sexo	1	2	3	4	5
4. Hizo comentarios ofensivos sobre tu apariencia, cuerpo o actividades sexuales	1	2	3	4	5
5. Hizo gestos o utilizó un lenguaje corporal de naturaleza sexual que te ofendió	1	2	3	4	5
6. Mostró, utilizó o distribuyó material sexista o sugerente	1	2	3	4	5
7. Hizo comentarios sexistas ofensivos	1	2	3	4	5
8. Intentó establecer una relación romántica no deseada contigo a pesar de tus esfuerzos para evitarlo	1	2	3	4	5
9. Continuó pidiéndote citas para quedar a comer, a tomar algo, etc., aunque tu dijiste que "No"	1	2	3	4	5
10. Te hizo sentir como si estuvieras siendo sobornado a cambio de una conducta sexual	1	2	3	4	5
11. Te hizo sentir amenazado con algún tipo de represalia por no cooperar sexualmente	1	2	3	4	5
12. Te tocó de alguna forma que te hizo sentir incómodo	1	2	3	4	5
13. Hizo intentos no deseados de acariciarte, tocarte o besarte	1	2	3	4	5
14. Te trató mal por rechazarle sexualmente	1	2	3	4	5
15. Insinué un mejor trato si cooperabas sexualmente	1	2	3	4	5
16. Intentó tener relaciones sexuales contigo a la fuerza	1	2	3	4	5
17. Hizo comentarios sexuales sobre ti	1	2	3	4	5
18. Te hizo propuestas sexuales	1	2	3	4	5
19. Mostró una conducta seductiva indeseada	1	2	3	4	5

ESCALA DE ABUSO VERBAL

A continuación encontrarás una serie de situaciones a las que te has podido ver expuesto en tu trabajo. Frente a cada una de ellas indica con una "X" la frecuencia con la que las has vivido con tus jefes, compañeros y/o clientes durante los **2 ÚLTIMOS AÑOS**.

Nunca o menos de una vez al mes	Una o dos veces al mes	Una o dos veces a la semana	Una o dos veces al día	Varias veces al día
1	2	3	4	5

1. ¿Con qué frecuencia han utilizado un tono de voz de enfado?	1	2	3	4	5
2. ¿Con qué frecuencia te han gritado?	1	2	3	4	5
3. ¿Con qué frecuencia has discutido con	1	2	3	4	5
4. ¿Con qué frecuencia has recibido comentarios ofensivos (incluyendo sarcasmos o indirectas)?	1	2	3	4	5
5. ¿Con qué frecuencia te han dicho tacos o palabrotas?	1	2	3	4	5
6. ¿Con qué frecuencia te han insultado?	1	2	3	4	5
7. ¿Con qué frecuencia te han interrumpido mientras hablas?	1	2	3	4	5
8. ¿Con qué frecuencia te han amenazado?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE ACTOS NEGATIVOS

(Variable: Acoso psicológico)

Este cuestionario hace referencia a determinados comportamientos negativos y situaciones conflictivas en el lugar de trabajo. Por favor, marca una "X" sobre el número que mejor corresponda con tu experiencia durante los **últimos seis meses**.

Nunca	De vez en cuando	Mensualmente	Semanalmente	Muchas veces
1	2	3	4	5

Durante los seis últimos meses, ¿con qué frecuencia has sido objeto de los siguientes comportamientos en tu lugar de trabajo?					
1. Me han ocultado o restringido información que afecta a mi rendimiento	1	2	3	4	5
2. Se han extendido chismes y rumores sobre mí	1	2	3	4	5
3. He sido excluido de actividades sociales con compañeros o de actividades en grupo relativas a trabajo	1	2	3	4	5
4. He sido objeto ofensas sobre mi persona o mi vida privada	1	2	3	4	5
5. He sido objeto de insultos	1	2	3	4	5
6. Me han recordado constantemente cualquier error o fallo que cometo	1	2	3	4	5
7. He recibido respuestas hostiles o "silencios" a mis comentarios y preguntas	1	2	3	4	5
8. Se ha devaluado mi esfuerzo y mi trabajo	1	2	3	4	5
9. He sido objeto de bromas pesadas	1	2	3	4	5

ESCALA DE ESTRÉS DE ROL

Indica con una cruz la alternativa que mejor se ajuste a tu situación laboral actual, teniendo en cuenta la escala señalada.

Totalmente falso	Moderadamente falso	Ligeramente falso	Ni verdadero ni falso	Ligeramente verdadero	Moderadamente verdadero	Totalmente verdadero
1	2	3	4	5	6	7

1. Tengo que hacer cosas que deberían hacerse de forma distinta	1	2	3	4	5	6	7
2. En ocasiones, para poder desempeñar la tarea que se me asigna, tengo que romper alguna regla establecida	1	2	3	4	5	6	7
3. Recibo peticiones incompatibles por parte de dos o más personas	1	2	3	4	5	6	7
4. Hago cosas que son aceptadas por una persona pero no por otras	1	2	3	4	5	6	7
5. Los objetivos de mi trabajo están claros	1	2	3	4	5	6	7
6. Conozco cuáles son mis responsabilidades	1	2	3	4	5	6	7
7. Sé exactamente lo que se espera de mí	1	2	3	4	5	6	7
8. Existe una explicación clara de lo que tengo que hacer en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7

ESCALA DE IDEOLOGÍA DE ROL DE GÉNERO

A continuación, indica en qué grado estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3	4	5

1. Aunque a algunas mujeres les guste trabajar fuera del hogar, debería ser responsabilidad del hombre suministrar el sostén económico de la familia	0	1	2	3	4	5
2. Es natural que hombres y mujeres desempeñen diferentes tareas	0	1	2	3	4	5
3. Si un niño está enfermo y ambos padres están trabajando debe ser generalmente la madre quien pida permiso en el trabajo para cuidarlo	0	1	2	3	4	5
4. Es mejor que una mujer intente lograr seguridad animando a su marido en el trabajo que poniéndose delante de él con su propia carrera	0	1	2	3	4	5
5. Es más importante para una mujer que para un hombre llegar virgen al matrimonio	0	1	2	3	4	5
6. La relación ideal entre marido y esposa es la de interdependencia, en la cual el hombre ayuda a la mujer con su soporte económico y ella satisface sus necesidades domésticas y emocionales	0	1	2	3	4	5
7. Es más apropiado que una madre y no un padre cambie los pañales al bebé	0	1	2	3	4	5
8. Considero bastante más desagradable que una mujer diga tacos y palabras mal sonantes que el que los diga un hombre	0	1	2	3	4	5
9. Las relaciones extramatrimoniales son más condenables en la mujer	0	1	2	3	4	5
10. La mujer debería reconocer que igual que hay trabajos no deseables para ellas por requerir fuerza física, hay otros que no lo son debido a sus características psicológicas	0	1	2	3	4	5
11. Hay muchos trabajos en los cuales los hombres deberían tener preferencia sobre las mujeres a la hora de los ascensos y de la promoción	0	1	2	3	4	5
12. Los hombres, en general, están mejor preparados que las mujeres para el mundo de la política	0	1	2	3	4	5

ÍNDICE DESCRIPTIVO DEL TRABAJO (Variable: Satisfacción laboral)

Piensa en tu trabajo actual.

¿En qué medida cada una de las siguientes palabras o frases describen tu trabajo?
En el espacio en blanco, al lado de cada palabra o frase, escribe:

SI Si describe tu trabajo
NO Si no lo describe
? Si no puedes decidirte

Trabajo en el puesto actual

1. ____ Da sentimiento de logro
2. ____ Pesado
3. ____ Satisfactorio
4. ____ Poco interesante
5. ____ Retador

Sueldo actual

6. ____ Justo
7. ____ Mal pagado
8. ____ Ingresos suficientes para los gastos normales
9. ____ Bien pagado
10. ____ Inseguro

Oportunidades de promoción

11. ____ Buenas oportunidades de promoción
12. ____ Trabajo sin futuro
13. ____ Promoción según capacidades
14. ____ Buenas oportunidades de ascenso
15. ____ Políticas de promoción injustas

Supervisión

16. ____ Elogios por buen trabajo
17. ____ Pesados
18. ____ De mucho tacto (Diplomáticos)
19. ____ Incompetentes
20. ____ Actualizados

Compañeros (inmediatos)

21. ____ Serviciales
22. ____ Aburridos
23. ____ Inteligentes
24. ____ Perezosos
25. ____ Responsables

Trabajo en general

26. ____ Agradable
27. ____ Peor que la mayoría
28. ____ Vale la pena